

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	361
Besvarelser fra afsnittets patienter:	172
Afsnittets svarprocent:	48%

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).

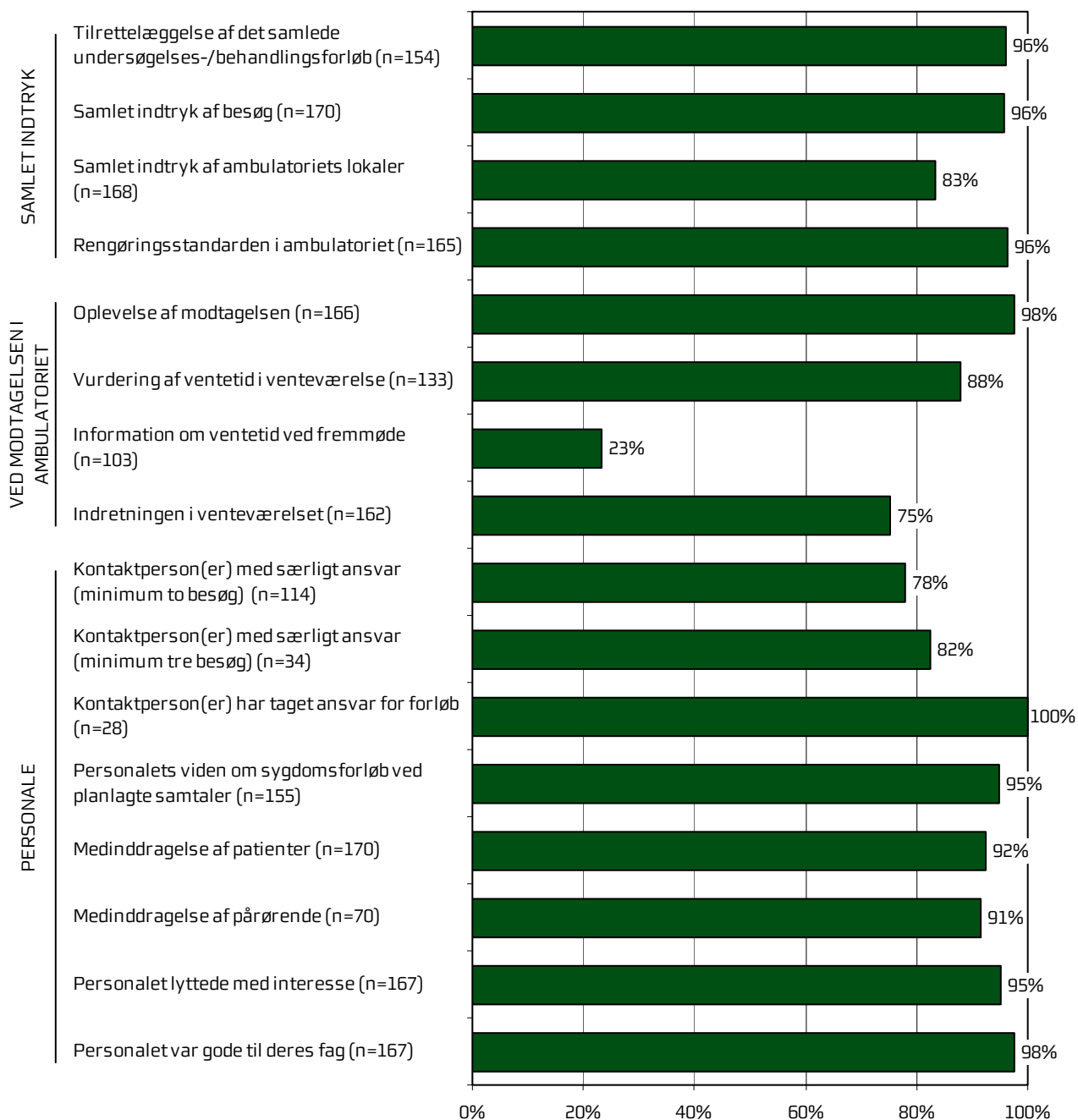
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

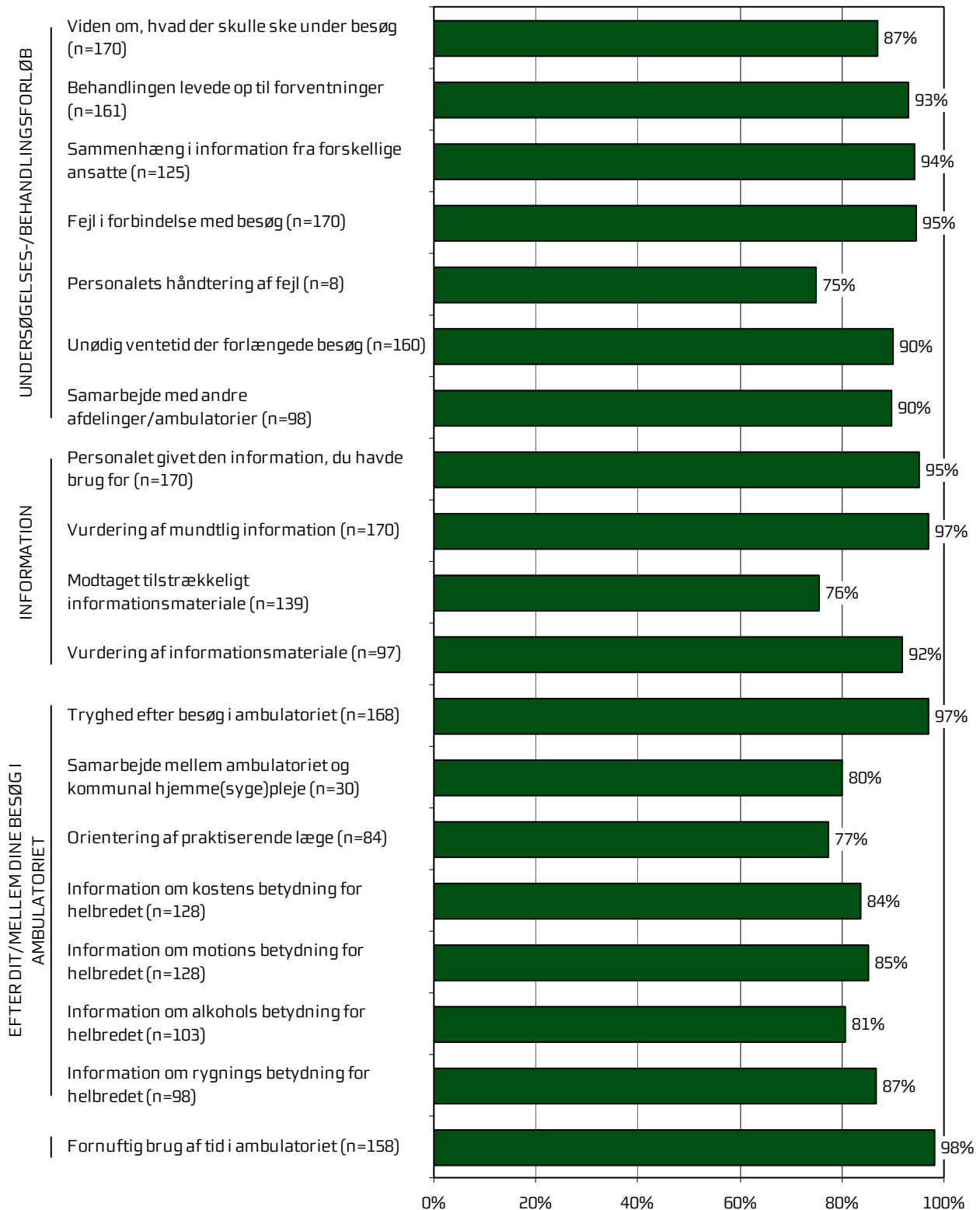
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

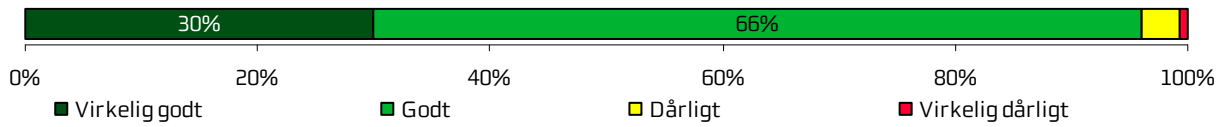
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

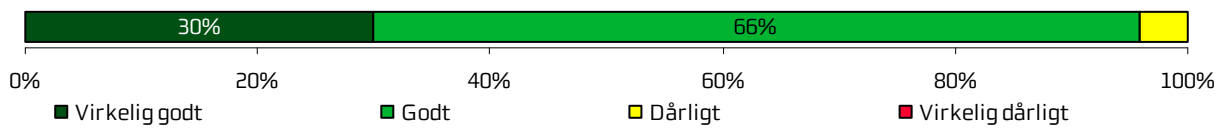
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

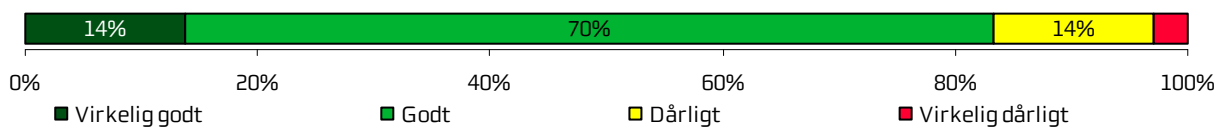
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=154)



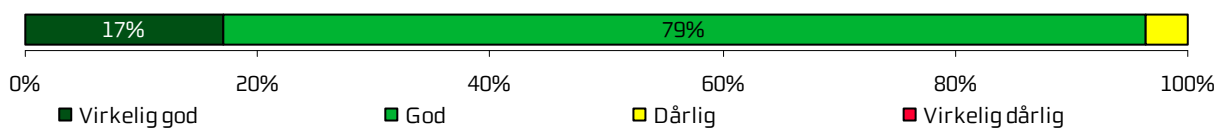
Samlet indtryk af besøg (n=170)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=168)



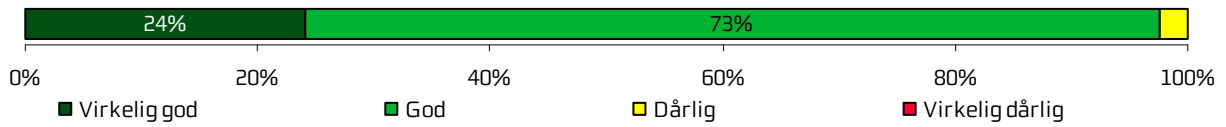
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=165)



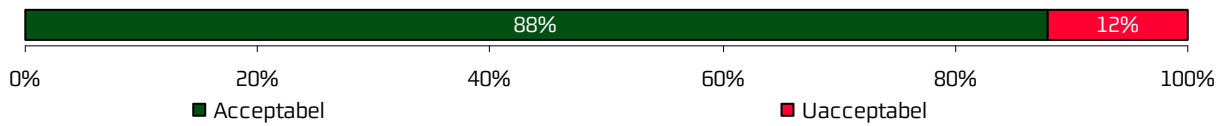
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	94 %	-	100 % *	93 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	-	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	85 %	-	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

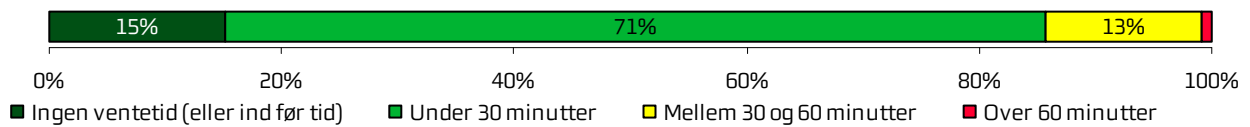
Oplevelse af modtagelsen (n=166)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=133)



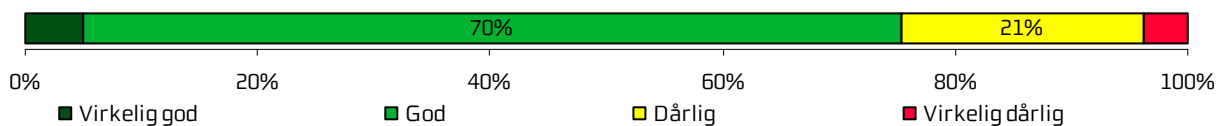
Længde af ventetid i venteværelse (n=126)



Information om ventetid ved fremmøde (n=103)



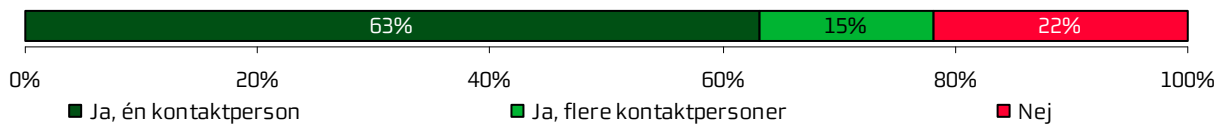
Indretningen i venteværelset (n=162)



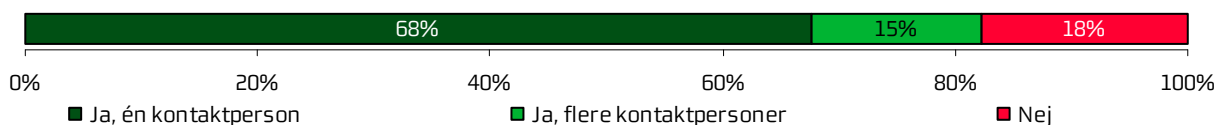
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	95 %	-	100 % *	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	91 %	-	99 % *	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	23 %	23 %	-	76 % *	25 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	73 %	-	98 % *	79 %	90 %

Personale

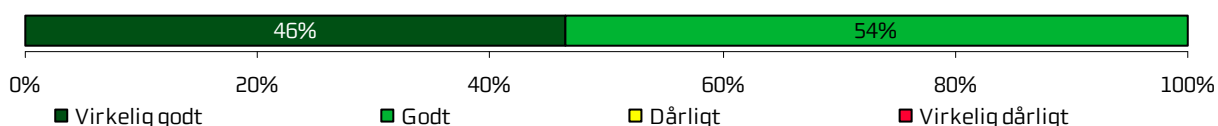
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=114)



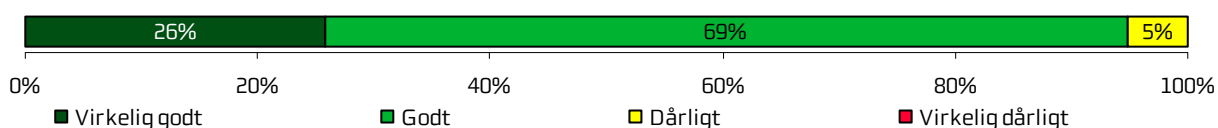
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=34)



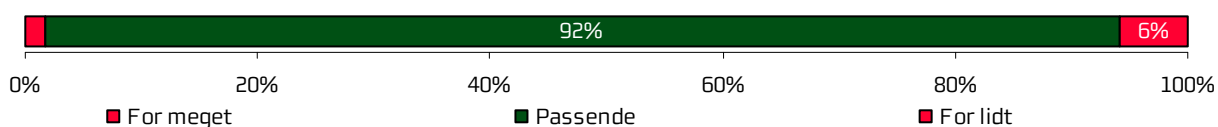
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=28)



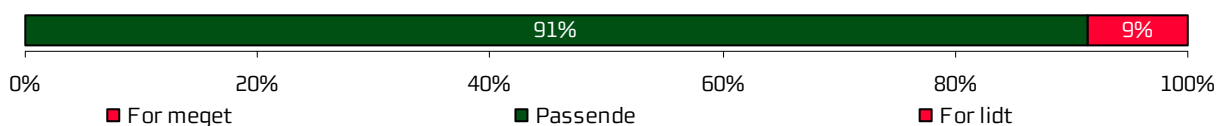
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=155)



Medinddragelse af patienter (n=170)



Medinddragelse af pårørende (n=70)



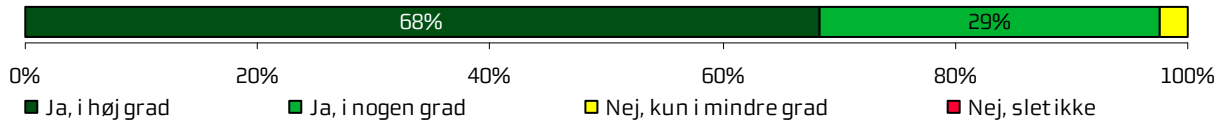
Personalet lyttede med interesse (n=167)



	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)	78 %	73 %	-	90 % *	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	65 %	-	97 % *	69 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	90 %	-	100 % *	91 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	-	99 % *	88 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	84 %	-	97 %	84 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	94 %	-	100 % *	92 %	95 %

Personale (fortsat)

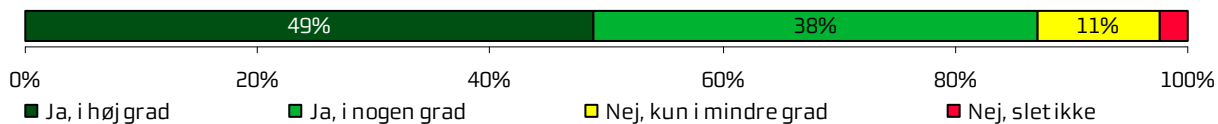
Personalet var gode til deres fag (n=167)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	-	100 % *	94 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

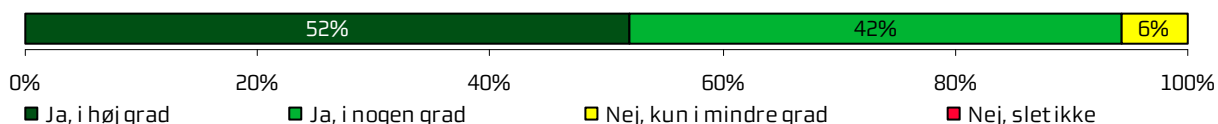
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=170)



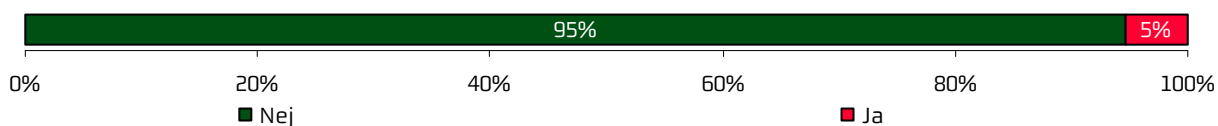
Behandlingen levede op til forventninger (n=161)



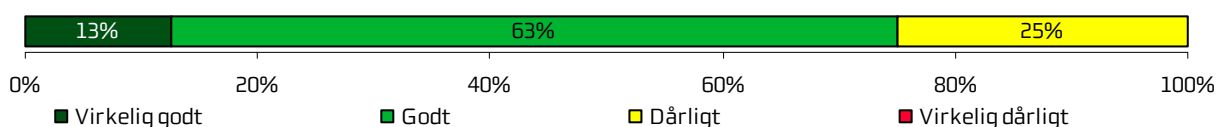
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=125)



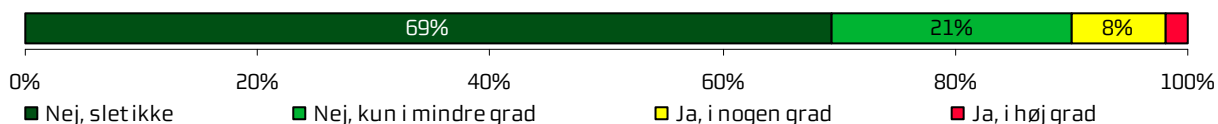
Fejl i forbindelse med besøg (n=170)



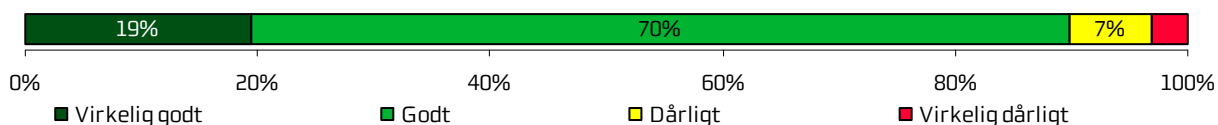
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=160)



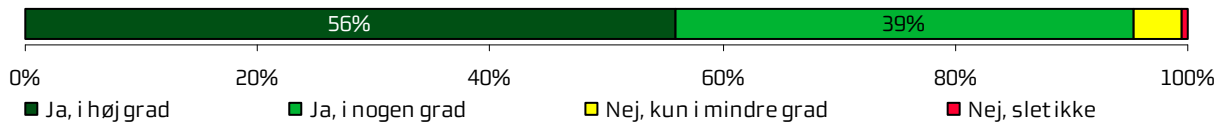
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=98)



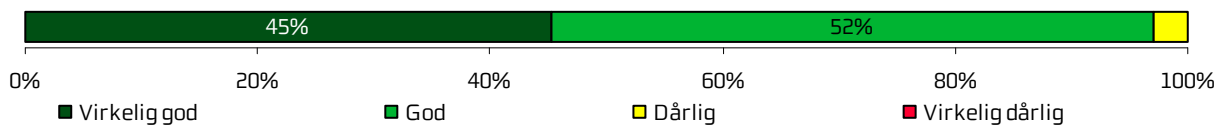
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	88 %	-	98 % *	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	-	99 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	93 %	-	100 % *	89 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	89 % *	-	100 % *	91 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	71 %	-	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	89 %	-	98 % *	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	-	100 % *	92 %	95 %

Information

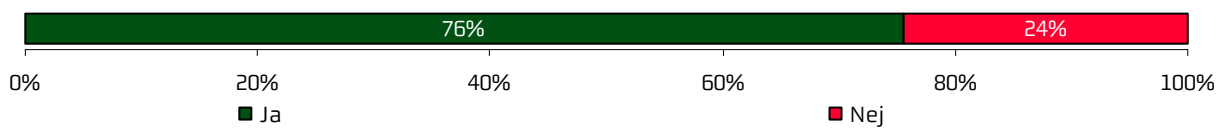
Personalet givet den information, du havde brug for (n=170)



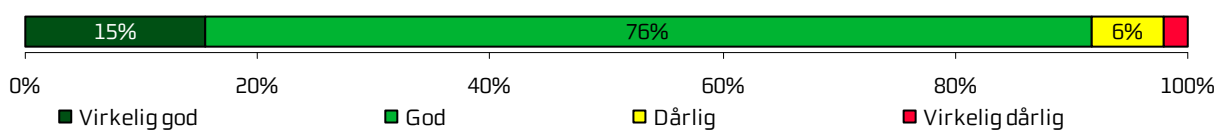
Vurdering af mundtlig information (n=170)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=139)



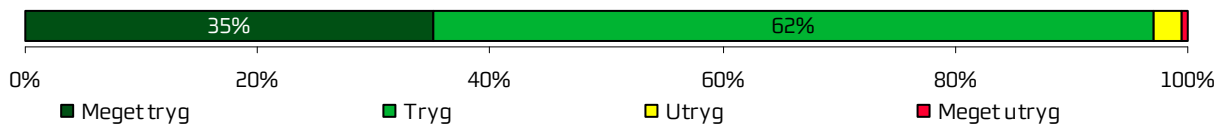
Vurdering af informationsmateriale (n=97)



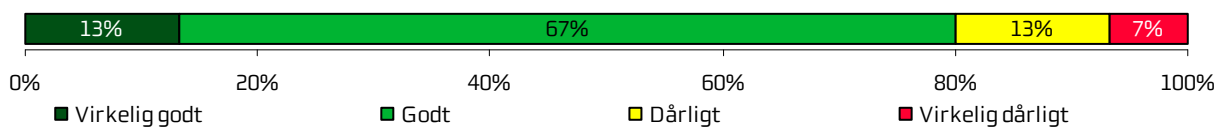
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	86 % *	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	93 %	-	100 % *	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	99 % *	70 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	89 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

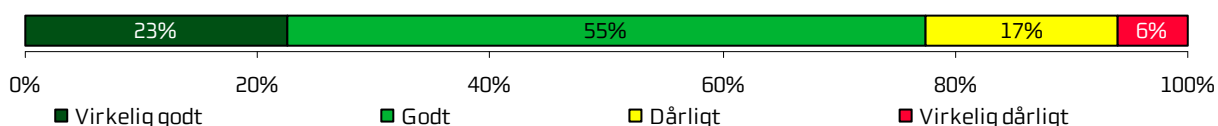
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=168)



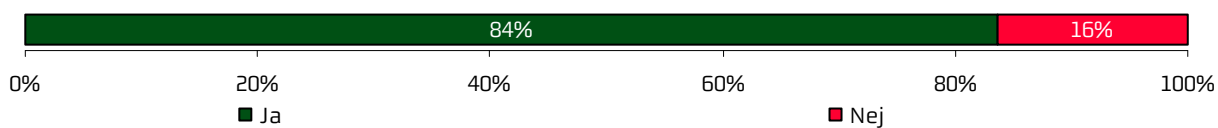
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



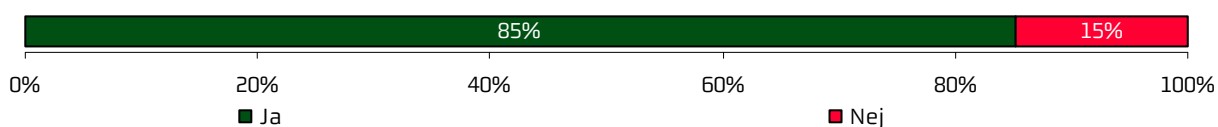
Orientering af praktiserende læge (n=84)



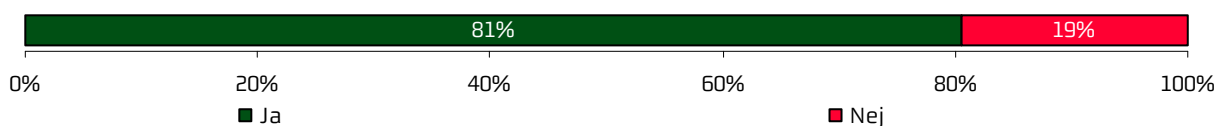
Information om kostens betydning for helbredet (n=128)



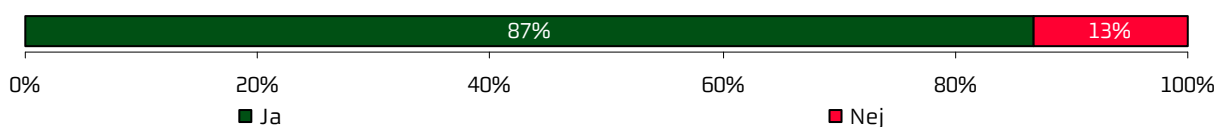
Information om motions betydning for helbredet (n=128)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=103)



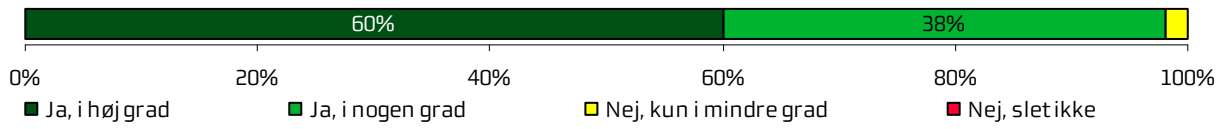
Information om rygningens betydning for helbredet (n=98)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	91 %	-	100 % *	86 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	84 %	-	97 % *	76 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	84 %	-	-	94 % *	36 % *	58 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	85 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	81 %	-	-	82 %	35 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	87 %	-	-	84 %	44 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=158)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	92 % *	-	100 %	94 % *	96 % *

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	6
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	0
Relationer til personale	4
Ventetid	2

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Modtagelsen
 3	Jeg bliver jo ikke modtaget. Jeg sætter mig bare i ventearealet og bliver kaldt ind, når det er min tur.	Dårlig
 6	Man føler sig "set", når NN-medarbejderne byder én velkommen med en kop kaffe.	Virkelig god
 7	God og venlig modtagelse. Kort ventetid.	God
 8	Har aldrig oplevet ventetid.	Virkelig god
 13	De er meget søde og rare. Og det er dejligt med en kop kaffe/te eller frugt.	Virkelig god
 20	Nej.	God
 24	Det tager for lang tid, der er tit ventetid.	Dårlig
 29	Nej.	God
 30	Sekretæren [var] ikke til stede i [et stykke tid].	Dårlig
 34	Samme personale gennem flere år.	Virkelig god
 40	Jeg blev anvist til plads i venteværelset og ventede ca. 30 minutter kun i selskab med pjecer.	Dårlig
 50	Det fungerer godt, der er ikke så lang ventetid.	God
 51	Nej.	God
 54	Vil sige meget neutral. Hun sagde goddag, og det var det, ingen smil.	God
 56	Nej, møder kun venlighed.	Virkelig god
 58	Flinke og venlige folk i receptionen.	God

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
4	Man havde glemt at informere mig om [noget] alternativ medicin/[en] recept, der var henvist til mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	Jeg havde en dårlig oplevelse med en læge, som ikke vidste, jeg havde [en bestemt sygdom] på trods af, at det var problemer med [denne sygdom], jeg havde problemer med.	Virkelig godt
22	De glemte at melde, at lægen var syg. Jeg ventede [et stykke tid], før de opdagede, at han havde været syg i [nogle] dage. Jeg fik en ny tid og alt godt.	Godt
24	Der bliver ikke tjekket godt nok op på medicinen.	Godt
25	Uafklarede forventninger.	Godt
28	Skulle samle en 24 timers urinprøve. Fik ikke at vide, at jeg ikke måtte tage []tabletter en uge før.	Godt
29	Ingen.	Uoplyst
33	Jeg blev indkaldt til den samme scanning to gange (hvilket ikke var meningen). Jeg fik lavet en []scanning, man ikke kunne bruge til noget, da jeg var til CT-scanning ugen før, og der også blev indsprøjtet med kontrastvæske. Jeg blev af dem sat på betablokkere, og disse glemte de at justere mængden af, da det var nødvendigt.	Dårligt
44	Glemte indkaldelse og telefonkonsultation og måtte rykke, men trods det skete der intet.	Dårligt
47	For lidt oplysning for brug af [medicin].	Godt

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Der blev ikke givet nok information om, hvordan jeg skulle styre min sukkersyge, da jeg fik det konstateret. Men besøgende på ambulatoriet har siden været gode.	Godt
2	Synes, at alle havde et passende forhold til det hele og var klar på, at jeg var lidt selvkørende.	Godt
3	Jeg kommer i diabetes/stofskifteambulatoriet med faste mellemrum til regelmæssig diabeteskontrol, og det fungerer rigtig, rigtig fint.	Virkelig godt
4	Ros til sygeplejerske for hurtigt at handle på forespørgsler.	Virkelig godt
5	Efter min bedste overbevisning er lægen virkelig dygtig på sit felt.	Virkelig godt
9	En virkelig dygtig læge, som havde sat sig ind i mine problemer og vidste, hvad man kunne gøre.	Virkelig godt
13	De er meget professionelle. De svarer, når man spørger, forstås på den måde, at de svarer så man som lægmand forstår. Professionelt.	Virkelig godt
15	Jeg har været tilfreds med min behandling og har fået de svar, som var relevante for mig.	Godt
16	Oplevelse af at der ikke er tilstrækkelig koordinering i forløbet.	Dårligt
22	Flinkt og behageligt personale.	Godt
23	Venligt og lyttende personale, der efter min mening gør deres bedste for at gøre det så godt som muligt for patienterne.	Virkelig godt
26	Der er afsat for lidt tid til undersøgelse/behandling, de går ikke i dybden med mine spørgsmål.	Godt
29	Nej.	Godt
31	Ja, jeg vidste ikke, at det var kræft, jeg skulle undersøges for.	Dårligt
35	Nej, det var kun en aclasta-behandling.	Godt
37	Mit forløb gik fint.	Godt
39	Jeg fik sprøjte imod osteoporose. Lægen var flink, imødekommende, lyttende, ordnet tilskud, men jeg glemte at spørge om bivirkninger. Kiggede på internettet: 1) store smerter i led, hofte, knæ, fingre, uro i kroppen osv. 2) Ubehagelige bivirkninger. Begge overvejer at droppe sprøjte to! Da jeg i forvejen døjer med den slags bivirkninger af tidligere behandling, tør jeg ikke at forværre tilstand, den er slem nok endnu. Lægen sagde, at det var længe siden, jeg var stoppet. Ja, men skaden er sket og desværre varer længe til nye [smerter], og de er de værste, fordi man ikke kan beherske dem, så får jeg smertestillende medicin, der giver mig mavesår, så får man medicin imod mavesår... Ond cirkel. Prisen betaler jeg. Jeg savner noget helhed i behandlingen.	Godt
40	Lægen har bare kigget på mine tal fra blodprøver og konstateret, at jeg har det godt!	Dårligt
42	Taler ikke med forskellige ansatte i ambulatoriet.	Godt
46	Nej, jeg har været godt tilfreds.	Virkelig godt
49	Overgangen fra børneambulatoriet til voksenambulatoriet, er svær. Jeg skulle igennem hele forløbet igen, og følte ikke at behandleren havde sat sig ind i min sag. Nogle af spørgsmålene var direkte dårlige: 'er du alkoholiker?', 'ved du at du kan få følgende følgesygdomme?', hvorefter alle følgesygdomme blev opremset. Jeg er [teenager], og har haft diabetes i [mange] år, jeg kender godt min sygdom og risikoen for følger.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 55 Kontaktperson NN (sygeplejerske) var rigtig god til at sætte sig ind i min situation. | Virkelig godt |
| ✎ | 56 Jeg vil gerne fremhæve min [] sygeplejerske, NN. Hun er fagligt meget kompetent, interesserer sig for min "sag", er meget hurtig til at svare på e-mail, også når hun har ferie! Det er faktisk mere, end man kan forlange! | Virkelig godt |
| ✎ | 57 Jeg er lidt utilfreds med, at der ikke er en standard for udskiftning af insulinpumper, da jeg er utryk ved, om min pumpe kan holde ret meget længere. | Godt |
| ✎ | 59 Det er kun lægen, jeg taler med. | Virkelig godt |

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Generelt er information ok, men der mangler spidskompetence, man direkte kan adspørge. Og lidt ked af det der Internet ved meget, fordi der kan søges på det relevante, og derved [kan man] danne sig et billede, [som er] mere eller mindre troværdigt. Man kunne forestille sig dette spørgsmål til patienten: Hvad søgte du på sidst i forbindelse med din behandling på nettet?	Godt
10	Alt i alt er det godt, det eneste, jeg synes, er en meget lang ventetid.	Godt
12	Nej.	Virkelig godt
15	Jeg har ikke modtaget noget materiale omkring min sygdom. Har selv fundet noget på nettet og via egen læge.	Godt
26	Vi fik ikke noget informationsmateriale.	Godt
32	Det virkede meget forældet (billederne var taget i starten af 1990'erne), der stod ikke noget, jeg heller ikke vidste i forvejen.	Virkelig godt
33	Jeg fik ved andet besøg en pjece om [sygdom]. Derfor troede jeg, det var det, jeg fejlede, hvilket var meget nedslående, da det bestemt ikke er en rar sygdom. Det viste sig efterfølgende, at jeg "blot" havde [en anden, mindre alvorlig lidelse]. De havde givet mig den forkerte pjece, fordi den også beskrev noget om [et bestemt følgesymptom], og den del var relevant for mig. Det blev jeg bare ikke informeret om.	Dårligt
36	Er diabetiker, og får den snak og information jeg har behov for.	Godt
38	Nej.	Godt
40	Jeg fik ingen information om konsekvenser af mit nedsatte stofskifte. Måtte selv finde ud [af det på] internet.	Dårligt
47	Jeg fik først brochurer, da jeg bad om det.	Godt

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
16	Har en oplevelse af utrolig stor ventetid mellem besøgene. Forløbet startede i [foråret], og nu i [efteråret] er jeg stadig på undersøgelsesstadiet med en uafklaret diagnose med en forholdsvis banal knude. [] Der kunne være truffet en afgørelse på et langt tidligere tidspunkt.	Dårligt
21	Har været til en undersøgelse/samtale. God oplevelse. Kompetent læge, som var god til at forklare og gav sig tid til mine spørgsmål.	Godt
26	Det er meget stressende under besøgene. Personalet er stresset og prøver at få en ud så hurtigt som muligt, og man venter i evigheder på at komme ind.	Godt
27	Jeg er godt tilfreds med forløbet efter et kontrolforløb. Dog er det godt, at vi har så dejlige sygeplejersker, da der er for længe mellem, at vi ser noget til lægerne.	Godt
37	Velinformeret.	Godt
40	Jeg skulle have taget blodprøver en gang om måneden. Men svaret op prøverne er kommet tre-fire uger senere. Lige nu venter jeg på det sidste svar, nu i 11 dage.	Dårligt
41	Der går for lang tid fra, at jeg får taget blodprøverne til, at jeg får brevsvar. Lægesekretæren har for travlt! Men de er altid søde, når man ringer og efterspørger svar.	Virkelig godt
43	Det havde været rart, at han havde været mere uddybende i forløbet fremover. Føler der mangler viden. Det havde været rart, om lægen udtrykte sig på dansk og glemte de latinske ord, da jeg ikke kan latin.	Godt
47	Det vidste jeg alt om.	Godt

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Noget andet at læse i end om diabetes. [Fysiske rammer]	Godt
8	Behandlingen og kontrollen har levet op til mine forventninger fuldt ud. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	En god oplevelse. Personalet var orienteret på forhånd og [blev løbende orienteret om, hvad der skulle ske]. En god kontakt efter besøget.	Virkelig godt
11	Jeg synes, at det bliver bedre for både lægen og patienten, hvis patienten får lov til at kontakte lægen i telefonen i et bestemt [tidsrum], f.eks. en halv time eller en time, morgen eller eftermiddag, hvor patienten forklarer til lægen om sygdomsudviklingen eller forbedringer i forhold til de behandlinger som patienten får. Jeg synes, at det her hjælper med at forbedre patientens behandling, fordi der går lang tid fra en tid til den anden. [Kommunikation og information]	Godt
13	Der er selvfølgelig altid noget, som kan gøres anderledes, men hvad? Tiderne skifter. Nye ting er heldigvis fordi stilstand er lig tomgang, ingen udvikling.	Virkelig godt
14	Jeg har været på ambulatoriet flere gange og talt med en læge, hvor jeg har følt, at der virkelig blev gjort noget. Sendt til forskellige undersøgelser, så jeg har følt mig rigtig tryk. Efter endt behandling på et andet sygehus skulle jeg til ambulatoriet i Herning, hvor jeg skulle tale med lægen om mit videre forløb. Det var lægen, som jeg havde talt med alle gange, der havde kaldt mig, men det blev desværre en anden læge, jeg kom ind til. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
14	Lægen var vældig flink, men havde åbenbart ikke haft tid til at sætte sig ind i, hvad det drejede sig om vedrørende mig. Så jeg var meget frustreret, da jeg gik derfra. Ellers et stort tak. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
16	Sødt personale. [Relationer til personale]	Dårligt
17	Jeg har været meget godt tilfreds med den behandling, som jeg har fået []. Så ingen klager her. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
18	Dejligt, at der var drikkevarer til rådighed. [Fysiske rammer]	Godt
26	Lægen var uinteressert i både mine og mine pårørendes spørgsmål. Han sad og så ind i sin pc-skærm og svarede næsten ikke. Han gik dog meget op i, at man ikke var nogen rigtig mand, før man vejede over 100 kg. Ikke så smart, når det er bedst, at man taber sig, når man har sukkersyge. [Relationer til personale]	Godt
33	Følte, at der var meget kort tid at snakke om problemstillingen. Følte ikke, at mine spørgsmål blev taget seriøst. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
35	Skaffe flere P-pladser :-). :-). [Fysiske rammer]	Godt
37	Det er svært at tænke om. I hele forløbet klarede de det godt. De skal se alle menneskers behov.	Godt
40	Jeg synes, at personalet i ambulatoriet (lægerne) kunne tage sig tid til at høre, hvordan jeg har det, hvad er mine symptomer og bekymringer. Men for lægerne var alt, alt vigtigere, at mine tal blev bedre og bedre og selv konstatere, at jeg må have det godt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 45 | Godt indtryk af ambulatoriet i Herning. Dårligt samarbejde mellem Herning og et andet sygehus. Det er som om, at de kæmper om patienter.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 48 | Få venteværelset gjort tidssvarende. Der sidder for mange mennesker i forhold til størrelse.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Jeg har oplevet at vente meget længe på svar fra blodprøver. Det ville være godt at få svar hurtigst muligt.
[Ventetid] | Godt |
| ✎ 52 | Når jeg har tid ved NN, venter jeg altid mellem 15 og 30 minutter, også selvom det er kl. ni. Det er jeg meget utilfreds med!!
[Ventetid] | Godt |
| ✎ 53 | - Venteværelse: Mener der er lidt trangt, når der skal være plads til kørestol(e).

- Personalet er meget imødekommende og venligt.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Udsendelse af SMS om påmindelse af aftale samt evt. oplysninger om afgivelse af blod, urin etc.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 59 | Venteværelse er for lille.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |

