

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning
Medicinsk Afdeling (Herning/Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	306
Besvarelser fra afsnittets patienter:	167
Afsnittets svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

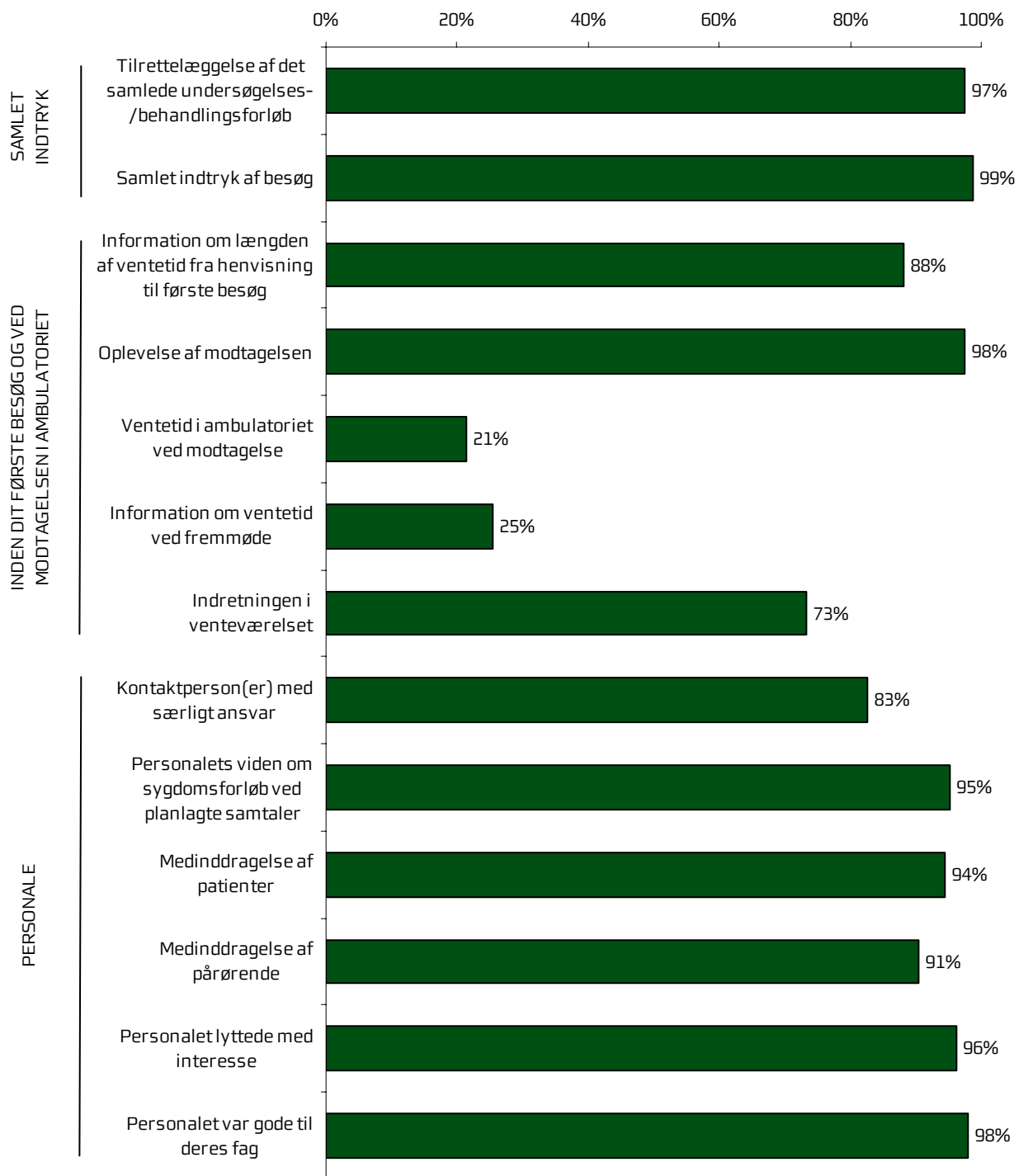
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

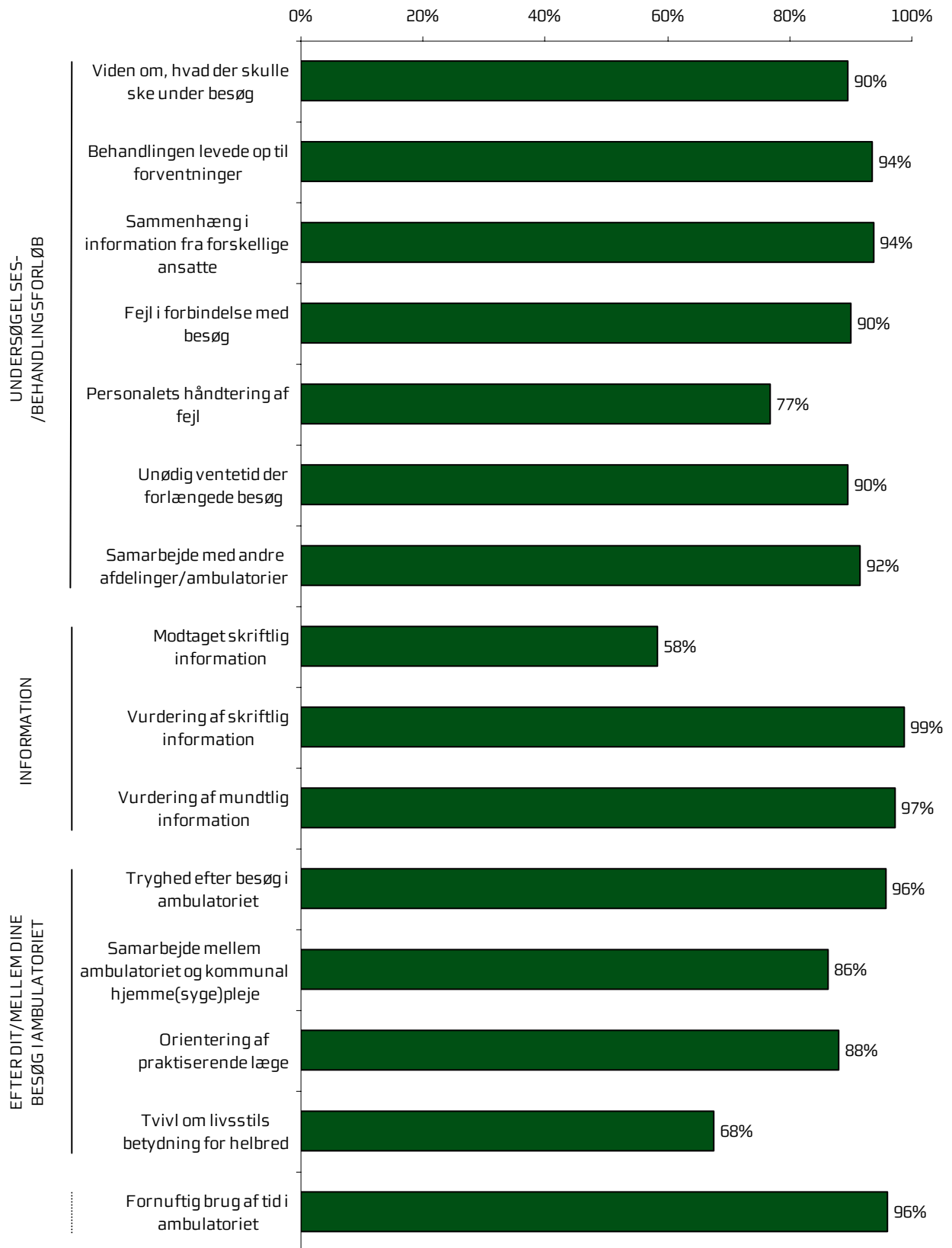
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

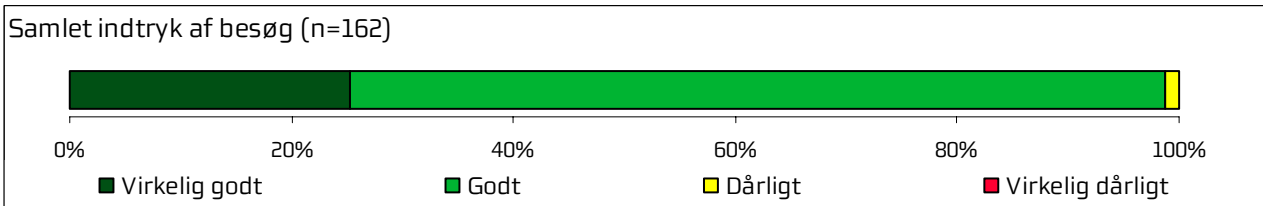
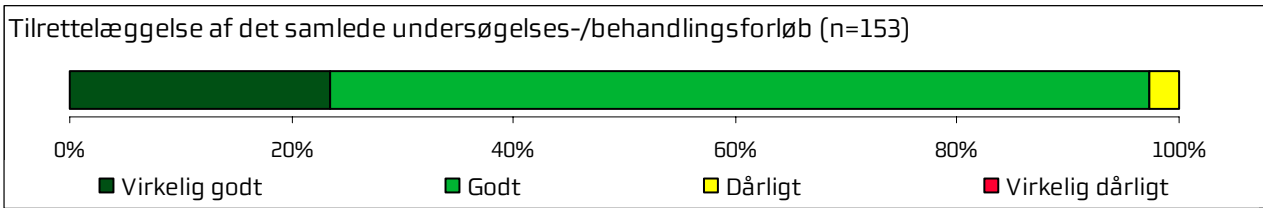
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

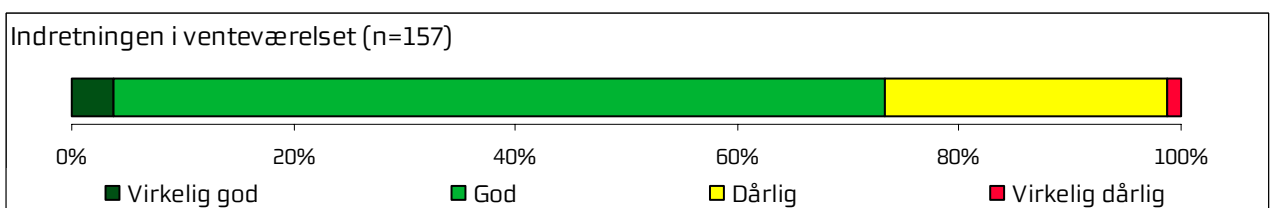
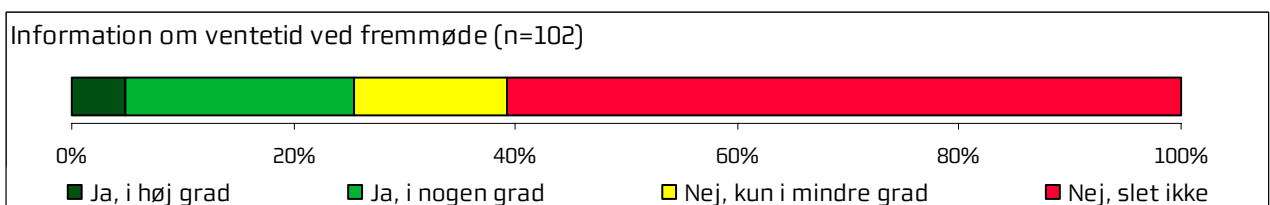
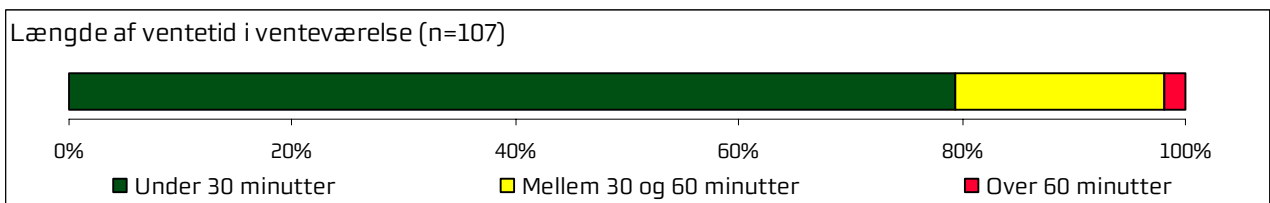
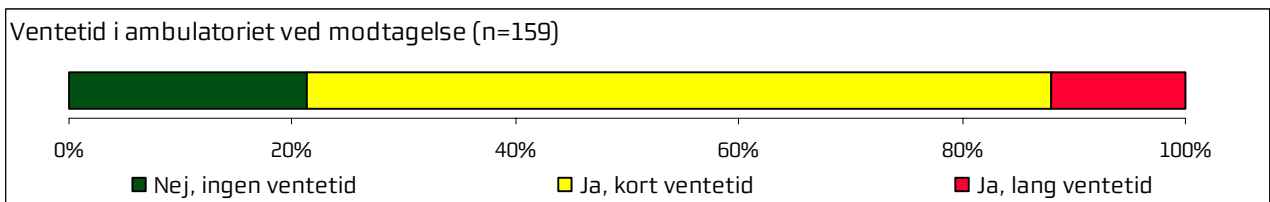
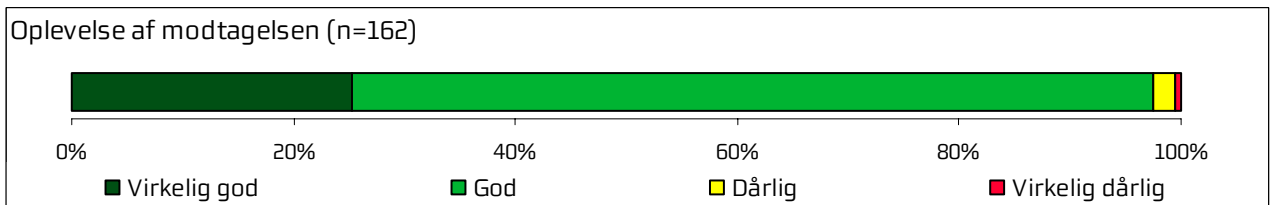
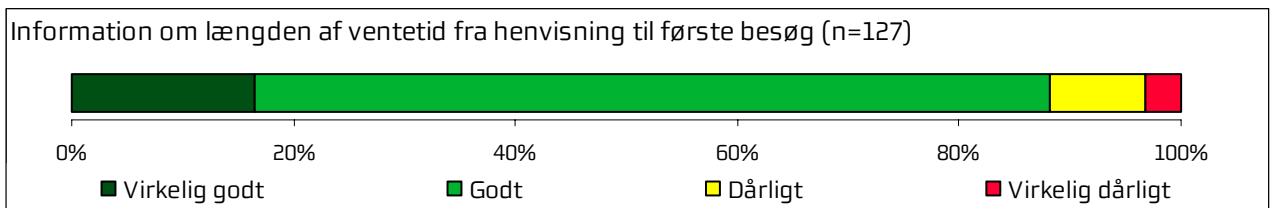
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

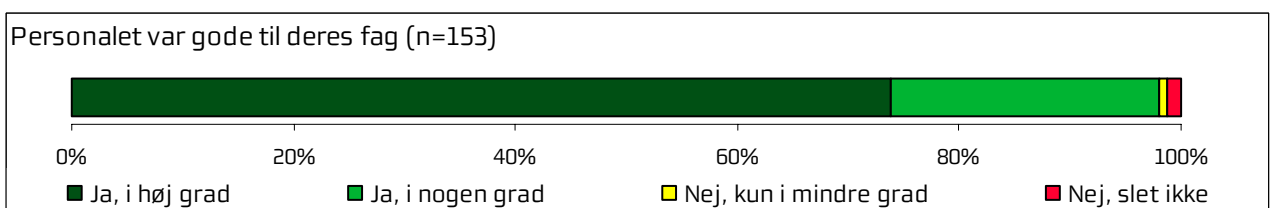
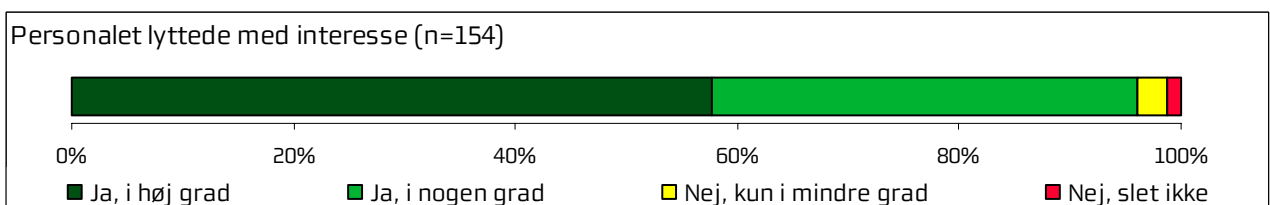
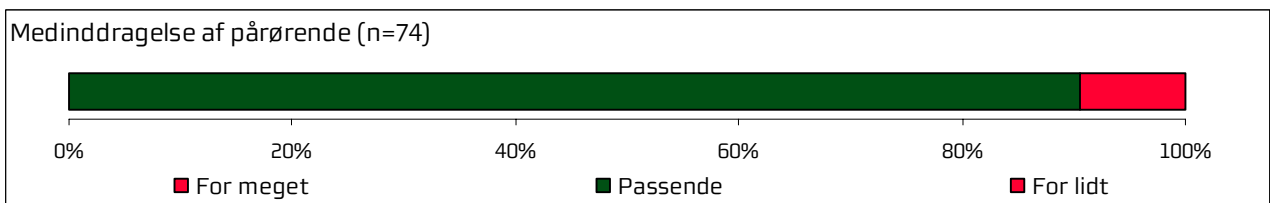
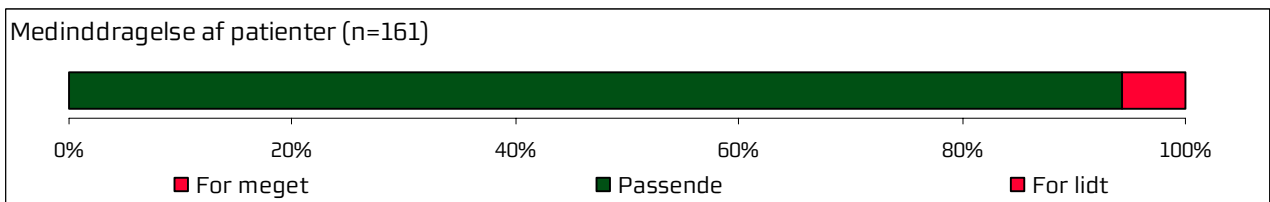
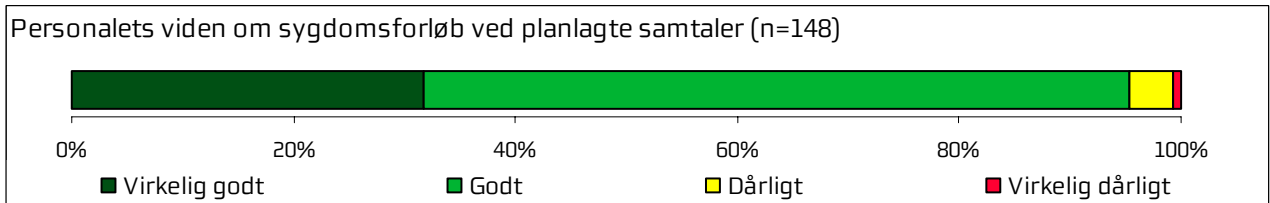
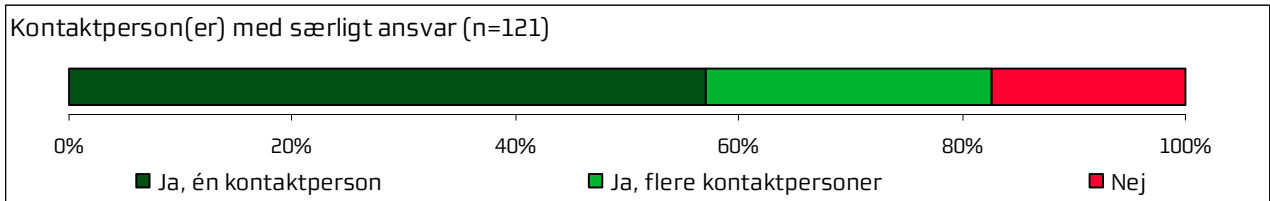
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%*	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	91%*	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



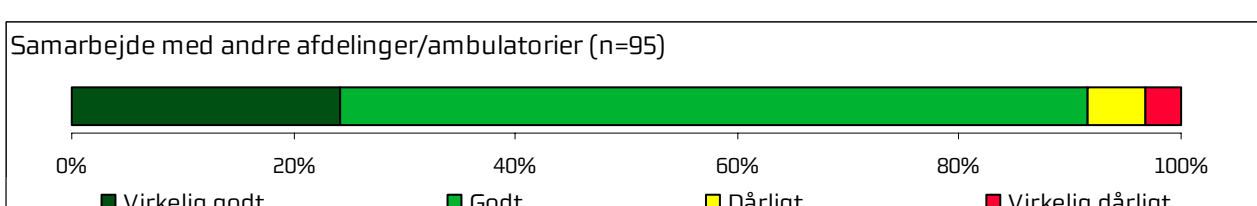
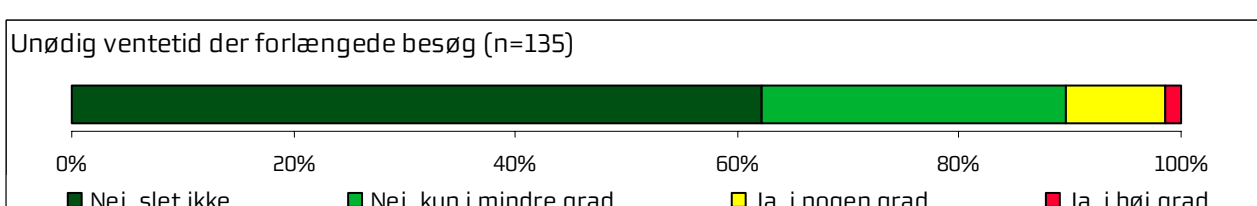
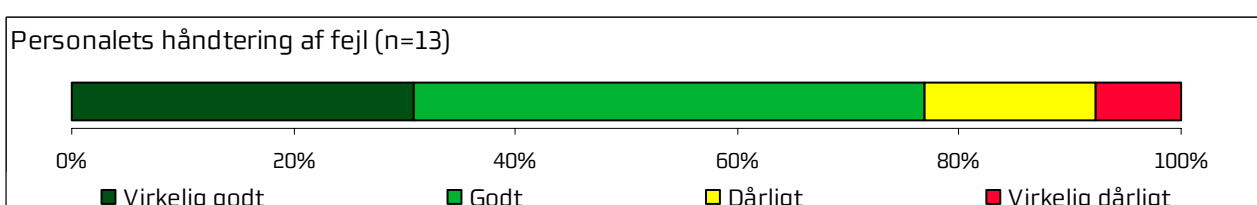
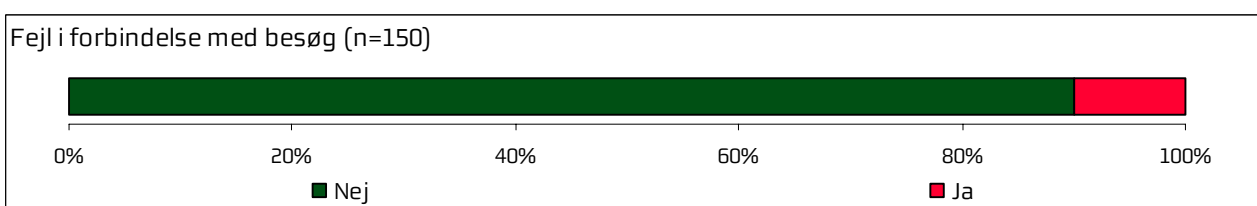
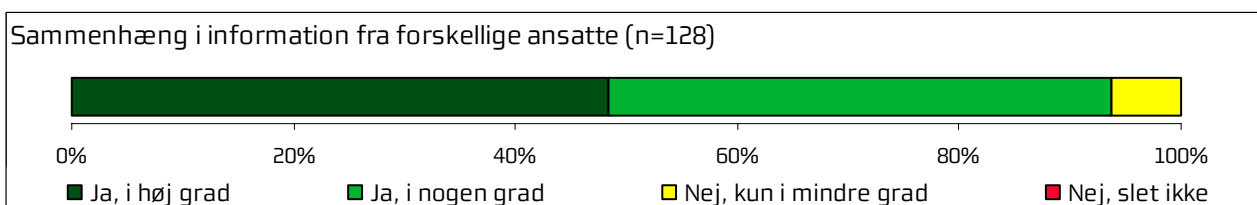
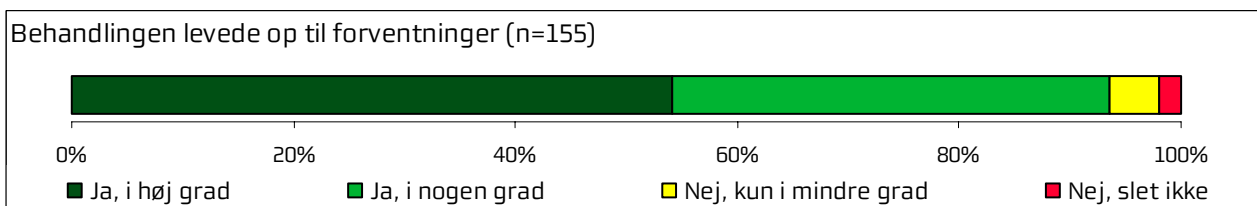
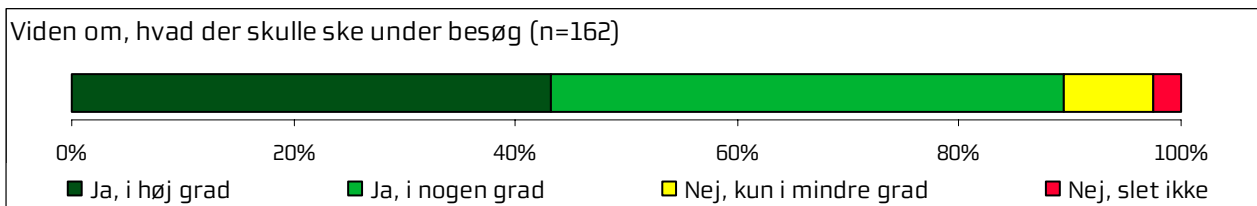
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	21%	-	-	58%*	14%	35%*
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?	25%	-	-	80%*	27%	42%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73%	-	-	98%*	70%	89%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	60%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	73%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	88%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	93%*	98%

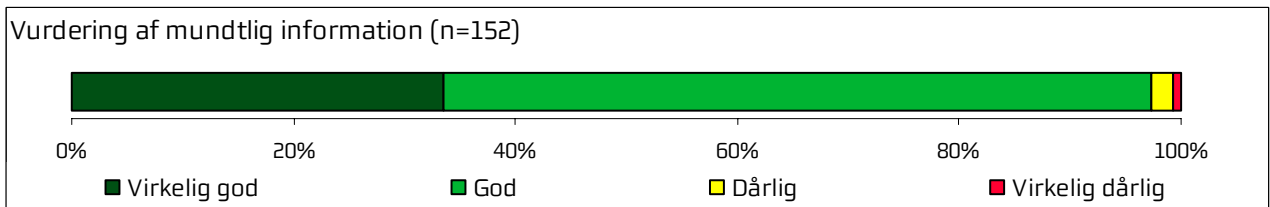
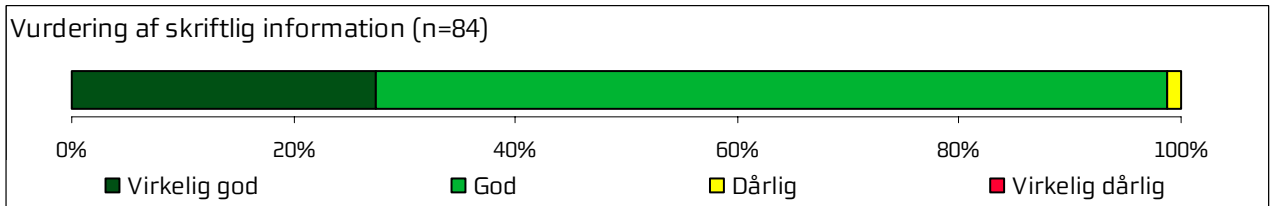
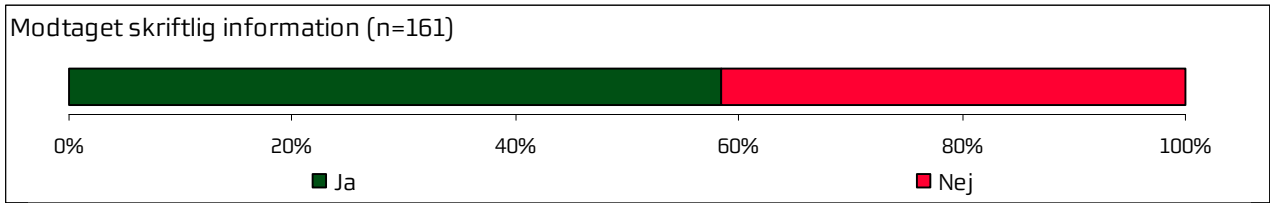
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

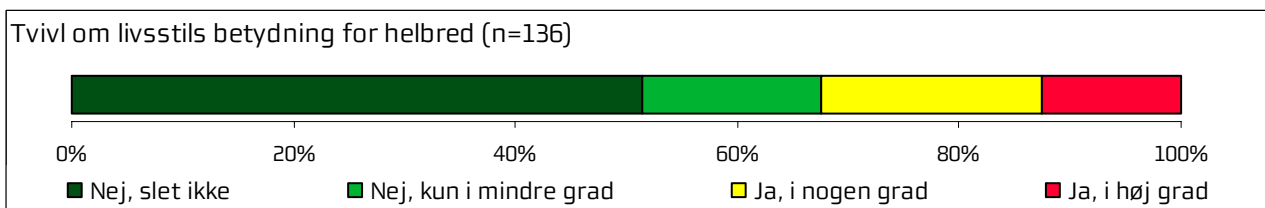
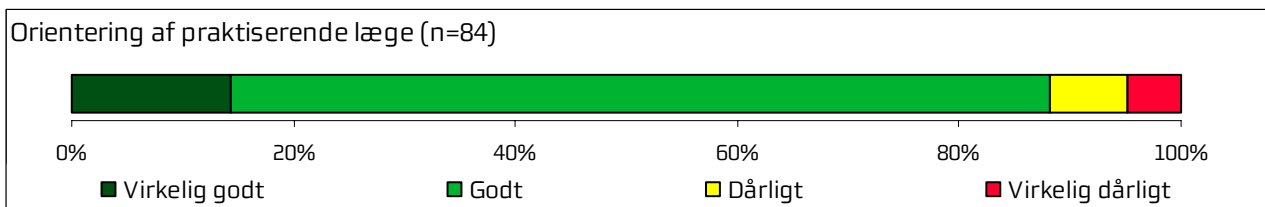
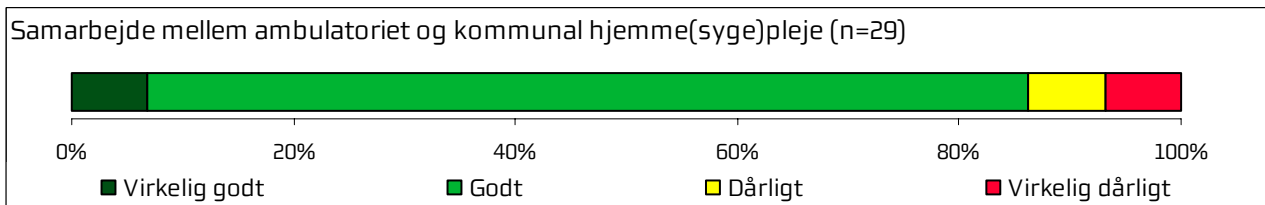
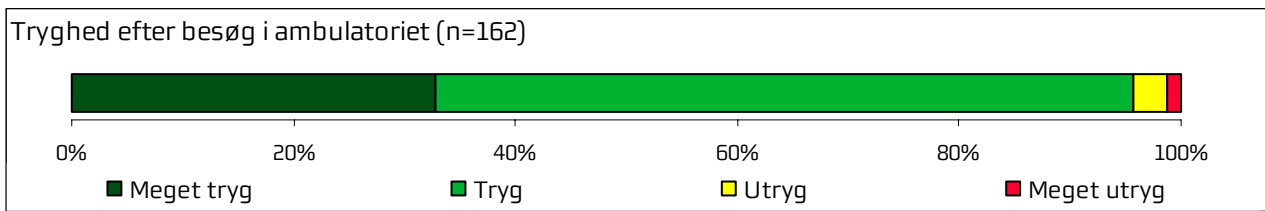
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	77%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77%	-	-	100%	25%*	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%*	76%*	93%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	58%	-	-	87%*	45%*	60%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	86%*	96%

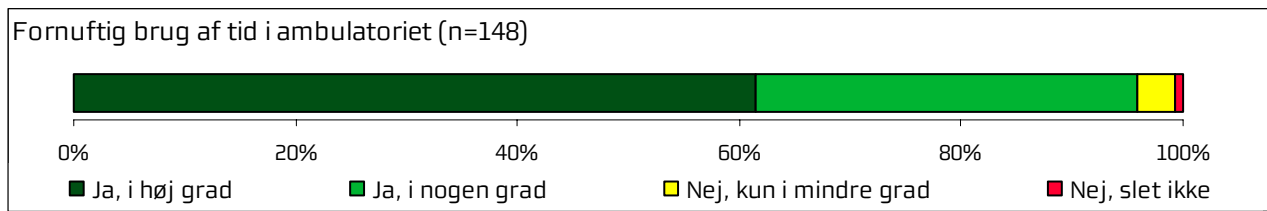
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	100%*	71%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%*	65%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68%	-	-	92%*	54%	76%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	82%*	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Der kunne med fordel afsættes tid til at få snakket om den psykiske del af en stofskiftesygdom. Det er ikke bare klaret med behandling og medicin. Det er vigtigt med en snak for at kunne finde sig selv igen, trods sygdommen. Kroppen er anderledes, føles og reagerer anderledes, også selvom tallene fra blodprøverne er fine.	Godt
4	Det er blot efter lægeskift for nogle år siden, det er blevet dårligt. Før var det meget godt.	Godt
5	Jeg blev godt modtaget og blev budt velkommen. Det var en meget god oplevelse. Tak.	Godt
6	Hvis den kontaktperson, man skal tale med ifølge aftale, er forhindret, er person nr. 2 klar til at overtage.	Virkelig godt
9	Jeg kan oplyse, at jeg er meget tilfreds med ambulatoriets personale, som altid giver sig god tid til den enkelte patient - hvilket naturligvis kan medføre nogen ventetid indimellem - og personalet virker i høj grad kompetent. Dårligt venteværelse, der hvor jeg er tilsagt!	Intet svar
10	NN er enestående, sød, venlig, let forståelig og helt "nede på jorden", hende kan man være stolt af.	Virkelig godt
11	Jeg har fået en god behandling i alle de år, jeg er kommet på sygehuset. Er kommet der jævnlige i mange år og er meget godt tilfreds.	Godt
15	Ambulatoriet gjorde det godt.	Virkelig godt
18	Alt i alt godt tilfreds.	Godt
20	Have et bedre venteværelse. Virker meget småt, og som det er en hovsaløsning, at det er der.	Godt
21	Jeg har altid mødt stor imødekommenhed af såvel læge som sygeplejerske, og har aldrig følt, at der var tidspres.	Godt
22	Jeg er godt tilpas med læge NN. Måske kunne man indføre noget mere information over e-mail, som er nem at sende ud til mange, og man sparer porto.	Godt
23	Har taget mine bekymringer alvorligt og endda kontaktet mig telefonisk på mit arbejde og privat, hvis jeg har haft behov for det.	Virkelig godt
26	I ventetiden på medicinsk afdeling var der ikke ordentlig læsestof (fx dameblade, fagblade). Det, at man har noget at fordrive tiden med, betyder, at tankerne ikke gør én usikker/utryk om det ukendte/forestående.	Virkelig godt
28	Det er særlig godt, at man selv må vælge sin mad. Det er særlig vigtigt, at alle møder glade op på arbejde (selvom det betyder, man skal have en facade på). For patienterne trænger til et smil,	Godt





selvom det bare er et lille et. De skal distraheres, så de ikke tænker på, de har et sygdomsforløb, de skal igennem. Man skal selvfølgelig ikke helt glemme, at man er i forløbet, for det er fakta. Men et lille smil hjælper. De kunne dog godt give bedre besked til patienten om, hvad der skal ske i forløbet. Jeg følte, det blev mere uddybet over for mine forældre. Og selvom jeg var ung, ville jeg da gerne følge med i, hvad der skulle ske med mig (altså forklare det med ord, som et barn forstår).

- | | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 30 Jeg oplever, at jeg kommunikerer godt med personalet, men har oplevet medpatienter, som har haft en anden opfattelse, hvor de har syntes, at lægen var svær at tale med. Det har jeg kun selv oplevet i primærsektoren, hvor lægernes faglige dygtighed er meget forskellig. | Godt |
| ✎ | 31 En kortere ventetid ville være at foretrække, og et blad at læse i ventetiden ville også være dejligt, så gik tiden jo bedre. | Godt |
| ✎ | 32 Mindre ventetid. | Godt |
| ✎ | 34 Tak for et godt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Flinkt og behageligt personale, man bliver modtaget med smil og føler sig godt tilpas, når man kommer hjem igen, klar til nye udfordringer. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Orienterer en, hvis bandagen er savet igennem, så man får et ekstra plaster (specielt). Når man bliver klippet sammen tværs over halsen, kan man ikke bruge almindelige plastre, de hænger fast. Ej heller apoteket havde noget der kunne bruges. Et ekstra stykke fra sygehuset havde været på sin plads. | Godt |
| ✎ | 42 Ambulatoriet er altid rigtig flinke til at give en besked videre til den behandlende læge og få ham eller hende til at ringe tilbage. Man føler altid, at man bliver taget seriøst. | Godt |
| ✎ | 43 Bedre parkeringsmuligheder ønskeligt. | Godt |
| ✎ | 45 Personalet var utrolig søde. Jeg var der en del under strejken og følte på ingen måde, at der ikke var tid til mig eller min alder taget i betragtning, der ikke var tid til at give mig en god forklaring. Herning sygehus er et godt sted at blive behandlet. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Mangler et holistisk sygehusvæsen i Danmark. | Godt |
| ✎ | 49 Synes det er meget godt, sødt personale. Flinker. | Godt |
| ✎ | 50 Ambulatoriet i Herning er meget venlige, har styr på tingene, ved hvad de taler om. Det er altid en fornøjelse at komme der. | Virkelig godt |

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning








Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sidste gang sad jeg over to timer inden jeg hørte, at jeg skulle ovenpå. Derfra fik jeg besked 1½ time efter. Jeg skulle nedenunder igen. Der kom en og beklagede, at jeg havde ventet så lang tid. Hjem igen og få en morfar.	Godt
2	Jeg havde en del besøg - nogle under 30 min. ventetid andre over 30 min.	Godt
4	Jeg blev desværre overset, trods jeg havde meldt ankomst og da sprunget over. Jeg spurgte to gange, om dette var sket, men det mente sekretariatet ikke. Efter 50 minutter opdagede de fejlen, og jeg kom ind.	Godt
6	Jeg var ikke henvist, men kom ifølge aftale. Venteværelse kunne være større, men vi er sjældent mere end to af gangen.	Virkelig godt
7	Der var kaffe på kanden. Det er altid godt at slappe af på.	Godt
8	Jeg skulle have lavet 16 prøver på en gang, så ventetid var uundgåeligt.	Godt
12	Husker intet fra dengang, da det er mange år siden, jeg første gang var på ambulatoriet. Men er udmærket tilfreds med mine besøg i dag.	Intet svar
13	Ambulatoriet ændrede den fastsatte dato for undersøgelsen til en dato, hvor jeg ikke kunne og så lød det meget besværligt at få en ny dato (jeg ringede samme dag, som jeg modtog brevet om ændringen). Undersøgelsen blev så udskudt endnu seks uger.	Godt
14	Snævert med plads.	Godt
16	Kaotiske parkeringsforhold.	Godt
19	Jeg er kun i ambulatoriet for at få taget diverse blodprøver. Selve konsultationen forud går altid som planlagt/tidssat.	Virkelig godt
24	Kun kort ventetid. Blev henvist efter en dags indlæggelse. Havde mødt sygeplejersken der. Lavet tid sammen.	Virkelig godt
27	Lille og kedeligt venteværelse.	Godt
28	De kan godt informere folk om, hvor lang tids ventetid der er, når de kommer. Modtagelsen har dog været forholdsvis god.	Godt
33	Venteværelset: Ikke megen plads.	Godt
41	Der er dårlig plads i venteværelset.	Godt

-  45 Nej, men ventetiden er for lang, inden man får svar på undersøgelsen. Virkelig godt
-  47 Skulle henvende mig ved et vindue ind til et lille kontor, men der var ingen og ingen information om, hvor jeg så skulle henvende mig. Godt
-  48 Vi kom fem minutter før tiden og blev vist ind præcist. Virkelig godt
-  50 Det var max 10 minutters ventetid, og man kunne jo se døren var lukket til konsultationen, så det var jo ikke nødvendigt at informere! Virkelig godt

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Fejl i prøverne.	Godt
	17	Blodprøve væk.	Godt
	24	Manglende stempel på papir til fodterapeut.	Virkelig godt
	28	Jeg følte, min nakke var meget mere stiv, og at min kondition er ødelagt.	Godt
	38	Ingen fejl.	Godt
	39	Misforstod ændring af medicin - samtale telefonisk.	Virkelig godt
	49	Stak forkert to gange.	Godt

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det ville være rart at få at vide, hvad der gør, at jeg besvimer nogle gange og jeg altid skal være så meget træt. Og kan det behandles, eller er det noget, jeg må lære at leve med?	Godt
4	Jeg har to forskellige læger ved to forskellige sygehuse. Den i Herning er upædagogisk og ignorerer næsten alt, hvad man selv siger og uddeler trusler om at indskrænke støtte frem for hjælp til at blive bedre.	Godt
6	Forkert dato på indkaldelse, men kom ind alligevel.	Virkelig godt
11	God vejledning.	Godt
15	Meget fint.	Virkelig godt
24	Vidste ikke hvad der er nødvendig, men fik det af vide hver gang.	Virkelig godt
25	Jeg er inhabil, men skal behandles til efteråret. Kontakten og informationen fra Århus Kommune-hospital har været virkelig fin til nu.	Virkelig godt
28	Pædagogerne var super gode. I hverken Århus eller Herning behandlede de mig som patient, og det var bare super skønt. Jeg blev behandlet, som var det et par venner, jeg var sammen med.	Godt
30	Oplever, at personalet er under meget tidspres. Det har betydning, hvis man har et særligt problem, man ønsker at drøfte. Det er der ikke lagt tid ind til.	Godt
31	Ja, der må gerne være flere end to til at tage prøver, når der er 24 før mig, der venter.	Godt
37	Det opleves sikkert og positivt, at det altid er de samme personer jeg møder ved hvert besøg.	Godt
44	Jeg havde fået en henvisning til en insulinpumpe. Efter knap en måned kunne jeg ikke forstå, jeg ikke havde fået nogen indkaldelse fra Århus. Jeg ringede til Herning, og de havde ikke fået det sendt til Århus! For dårligt at Herning.	Godt
45	Utroligt sødt personale.	Virkelig godt
48	Jeg skulle have taget blodprøver og der var meget lang ventetid i den afdeling. De lå også langt væk. Personalet var venligt. Patienterne kom fra mange afdelinger. Det kunne være bedre.	Virkelig godt
49	Jeg synes, det var for dårligt af den læge, som jeg var inde hos, at han ikke ville være ved den fejl der var sket, da jeg fik det så dårligt. Den anden læge ville have, at jeg skulle undersøges noget bedre, men han sagde nej. Meget dårlig behandling.	Godt

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg ved godt, at jeg stadig vejer for meget, men det er svært at lave sig om, når man kun har en elknallert. Kan ikke holde til at gå så langt, at man taber sig.	Godt
6	Ved møde med egen læge, kan jeg forstå, at data ikke er overført fra sygehus til egen læge.	Virkelig godt
15	Meget fint.	Virkelig godt
28	Da jeg blev udskrevet fra Århus og skulle til Herning, fordi det var tættere på mit hjem, blev jeg utryg. Jeg havde været vant til disse omgivelser i lang tid. Og følte mig tryk der, nu skulle jeg vænne mig til et nyt sted. Men det værste var, da jeg skulle helt hjem fra sygehuset. Der følte jeg mig virkelig utryg. Fra nu af, hver gang jeg bare har hovedpine, har jeg det bedst, hvis jeg er på et sygehus. Men det er gået lidt væk igen, det var mest i starten af forløbet.	Godt
29	Har haft flere gange, hvor ventetider var over en halv time - og samtaler med lægen var cirka 4-5 minutter, hvor han brugte de første to minutter til at læse journaler igennem! Det var for dårligt! Normalt er jeg ikke et brokkehoved, men det er for ringe!	Intet svar
30	Har oplevet, at personalet skal bruge mere tid på administrative opgaver - såsom kvalitetskontrol. Den tid får fra patienter.	Godt
36	Alt for lang ventetid for besøg. Alt for lang ventetid før besked, fire uger.	Godt
46	Har taget kontakt til speciallæge.	Godt
49	Er glad for, at jeg kom så hurtigt til. Der var ingen ventetid, hvor jeg hører, at andre bare får lov at vente længe. Det skulle jeg ikke, det er jeg glad for.	Godt
50	Da jeg er ung (forholdsvis) har jeg ikke behov for pjecen angående min sygdom. Jeg har adgang til nok, der skal læses om det. Jeg vil hellere have mundtlig information, så er jeg sikker på, det er det rigtige, jeg hører!	Virkelig godt

