LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Endokrinologisk Klinik
Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa

01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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
Telefon: 87 28 49 11
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet 12
Personale 14
Undersøgelses-/behandlingsforløb 16
Information 18
Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet 20
Hospitalets eget spørgsmål 22

Bilag 1: Kommentarsamling 25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 specialeniveau.

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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	268
Besvarelser fra afsnittets patienter:	166
Afsnittets svarprocent:	62%

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 test 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 eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.[1]

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsentationsmæssige 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).

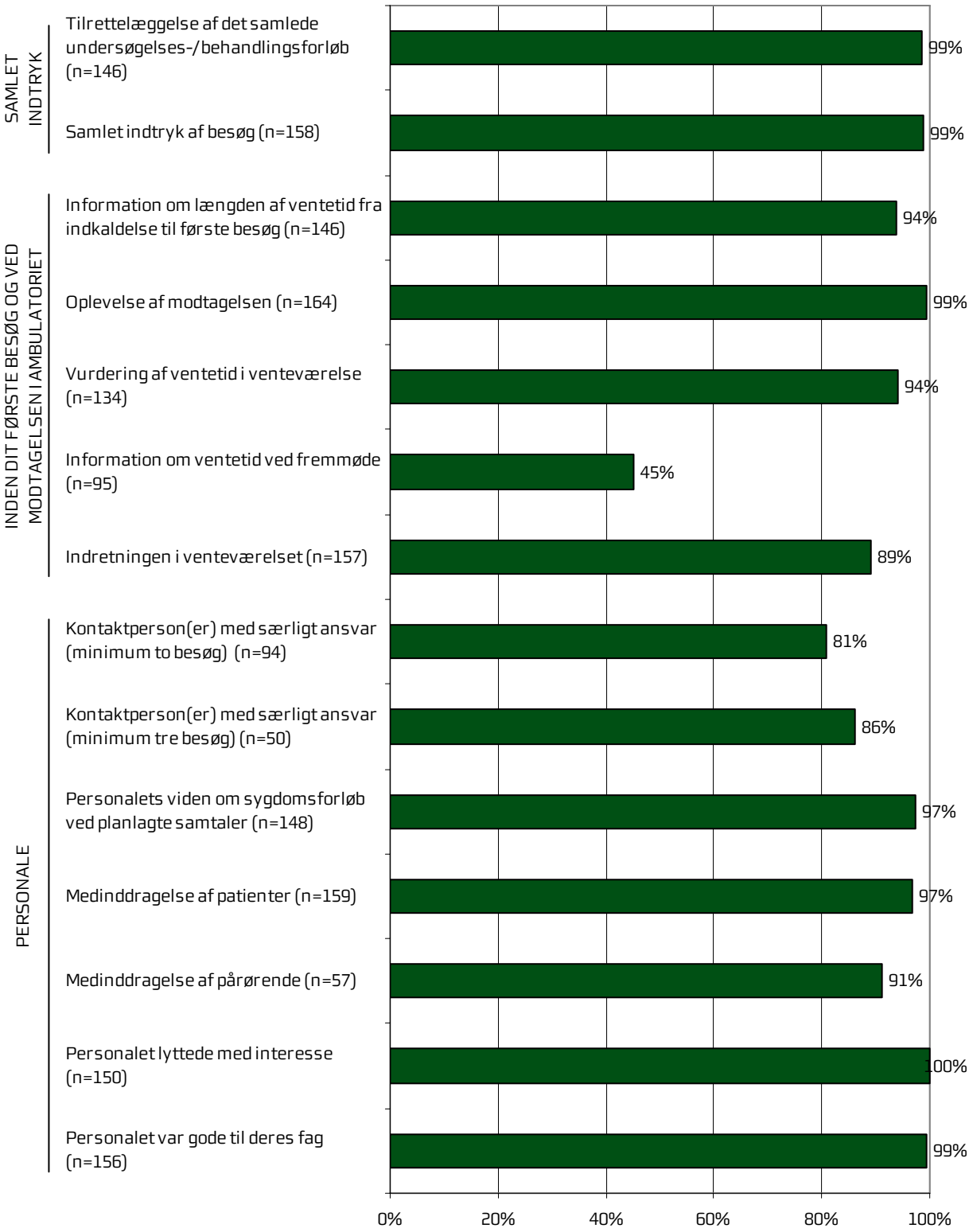
[1] For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

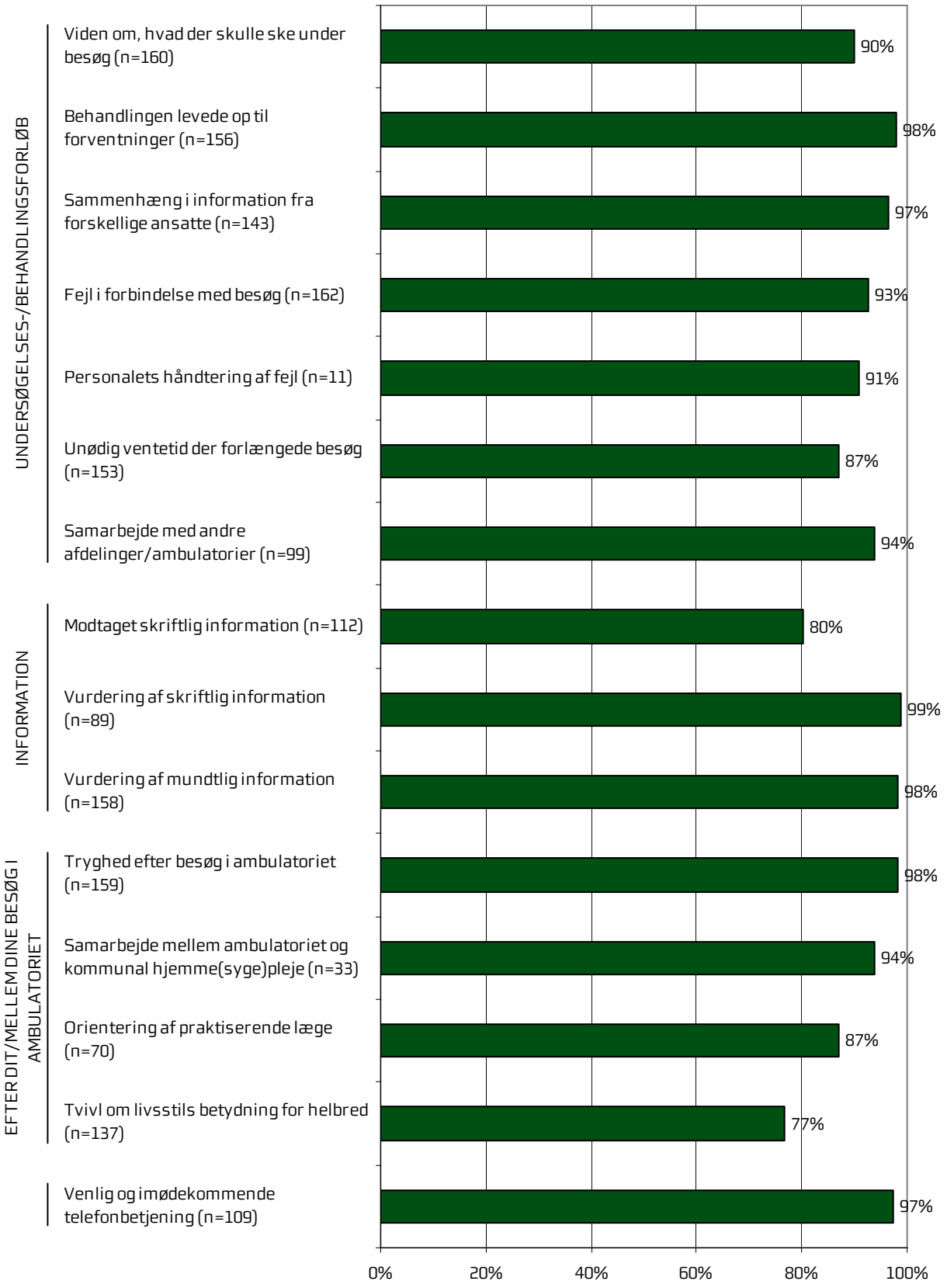
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Endokrinologisk Klinik

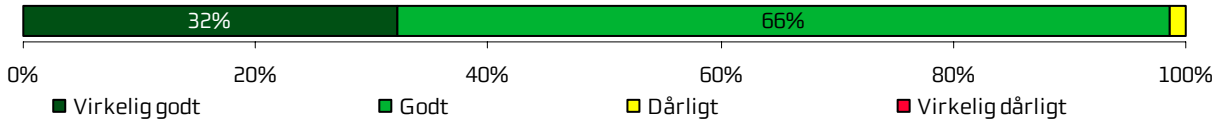
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

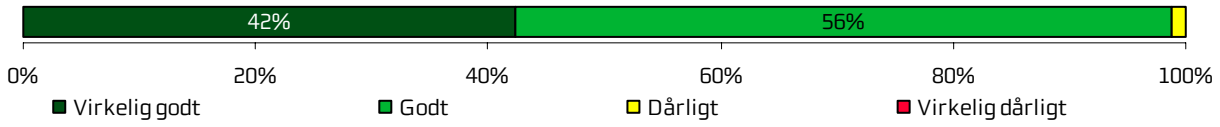
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=146)



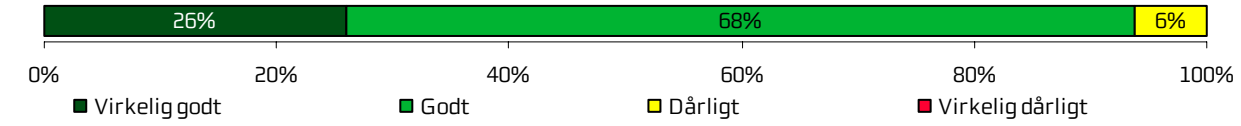
Samlet indtryk af besøg (n=158)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	97 %	100 %	93 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	95 %	100 %	94 % *	98 %

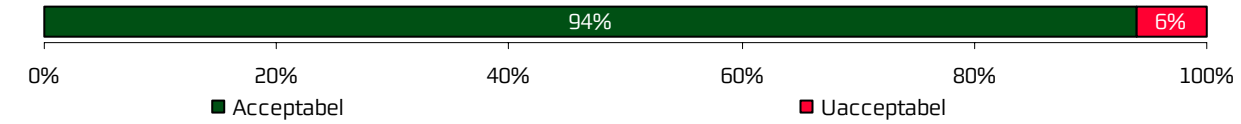
Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=146)

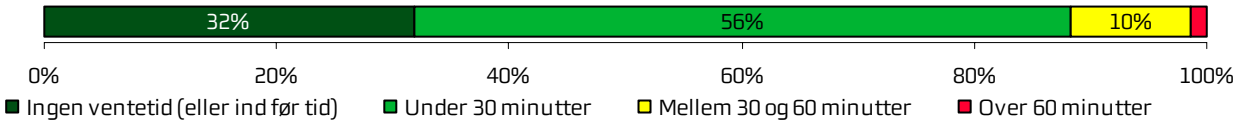


Oplevelse af modtagelsen (n=164)

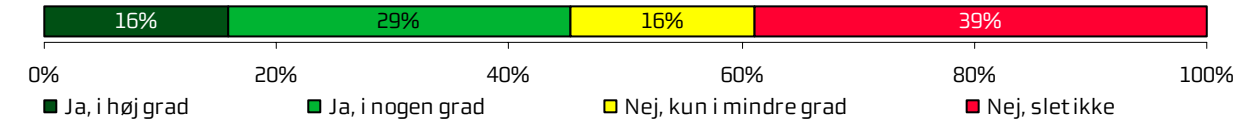
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=134)



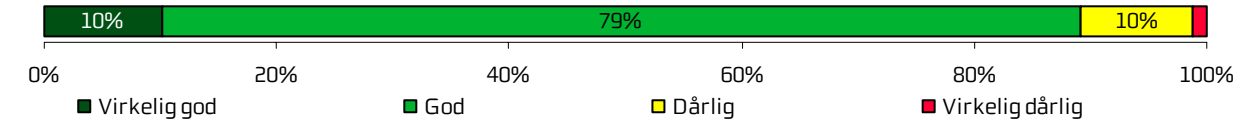
Længde af ventetid i venteværelse (n=154)



Information om ventetid ved fremmøde (n=95)



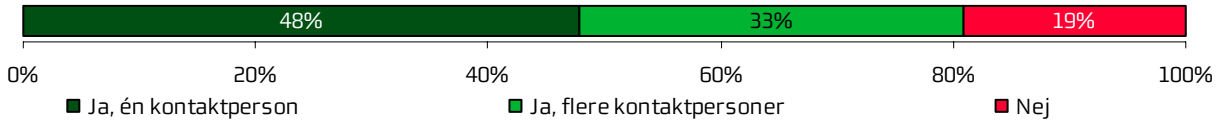
Indretningen i venteværelset (n=157)



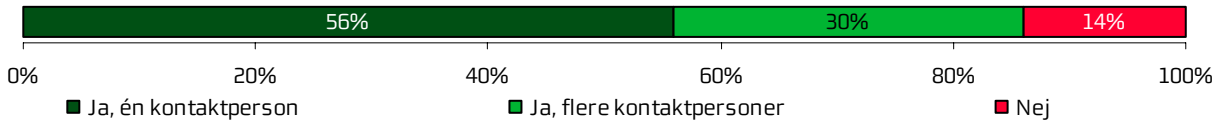
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	100 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	99 % *	87 % *	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?		45 %	25 %	83 % *	34 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		89 %	80 %	95 %	77 % *	87 %

Personale

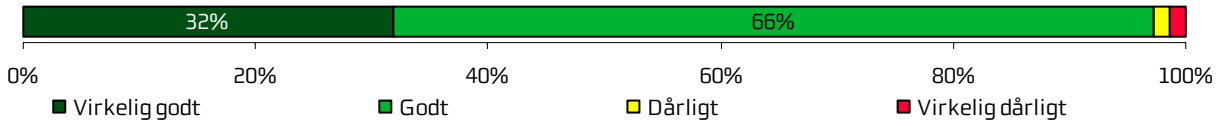
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=94)



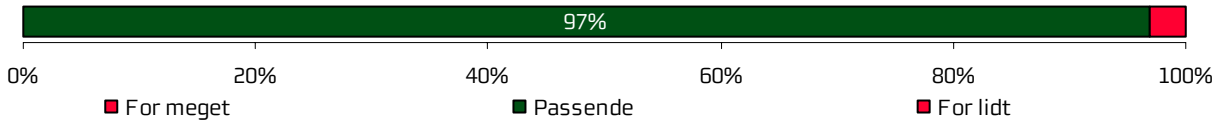
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=50)



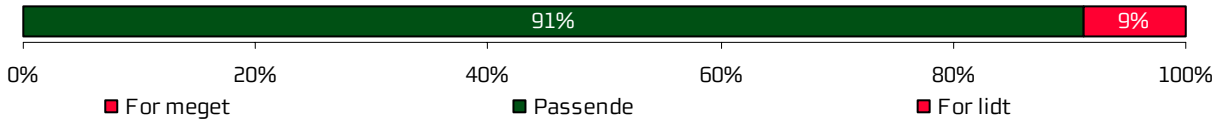
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=148)



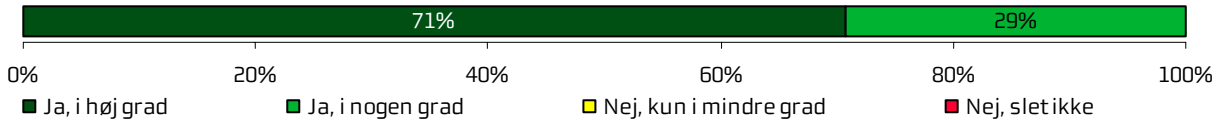
Medinddragelse af patienter (n=159)



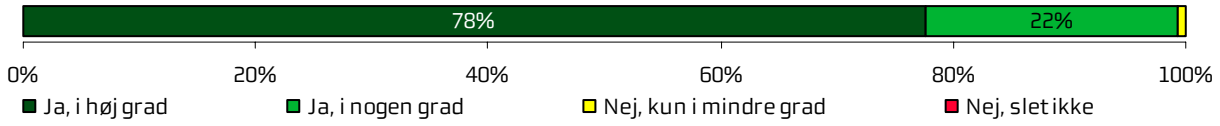
Medinddragelse af pårørende (n=57)



Personalet lyttede med interesse (n=150)



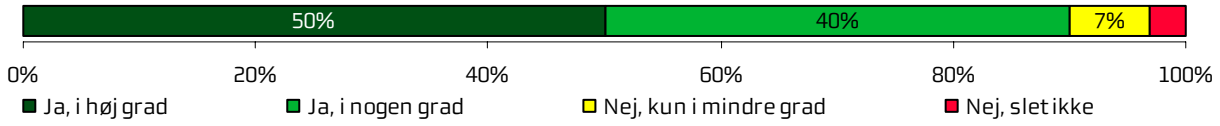
Personalet var gode til deres fag (n=156)



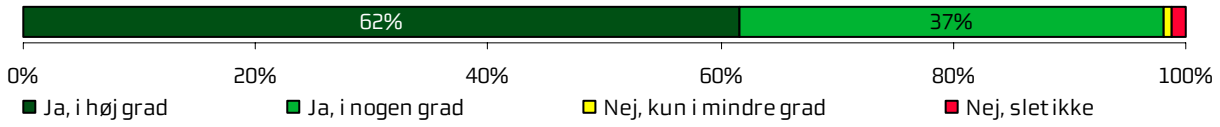
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	88 %	94 % *	70 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		86 %	-	93 %	67 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	89 %	100 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	95 %	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	93 %	100 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	97 %	100 %	92 % *	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	96 % *	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

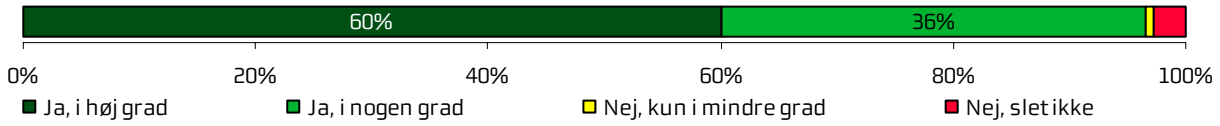
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=160)



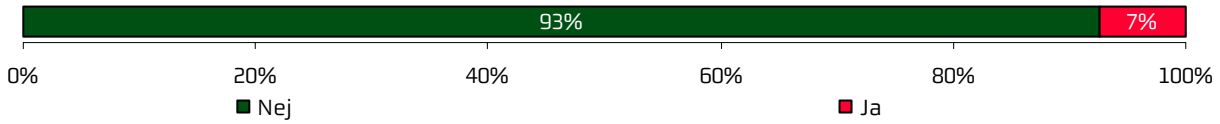
Behandlingen levede op til forventninger (n=156)



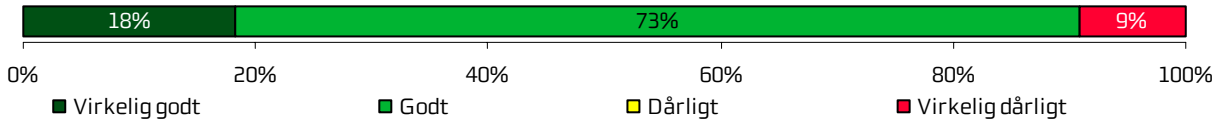
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=143)



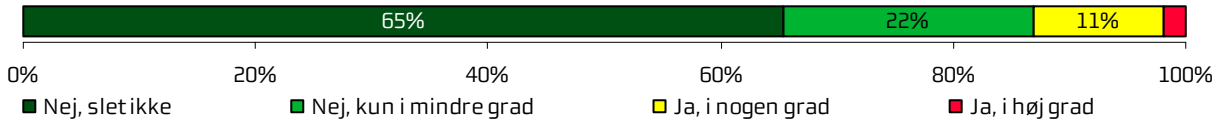
Fejl i forbindelse med besøg (n=162)



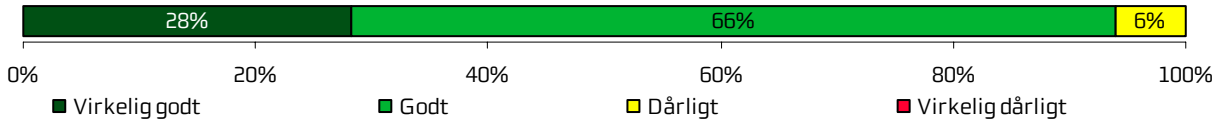
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=153)



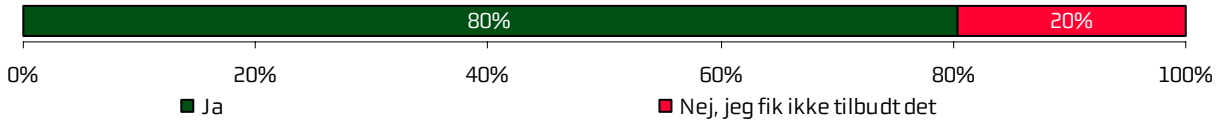
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=99)



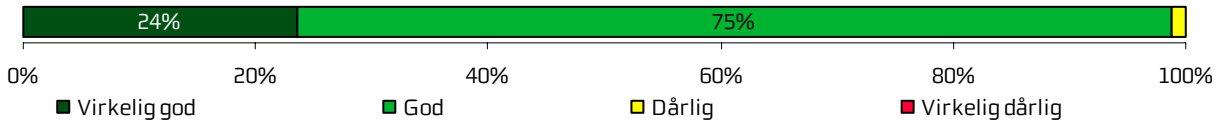
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	95 %	96 % *	75 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	95 %	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	94 %	99 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		91 %	-	84 %	45 % *	65 %
Oplevede du, at der opstod unødig ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	86 %	98 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	100 %	100 % *	87 %	93 %

Information

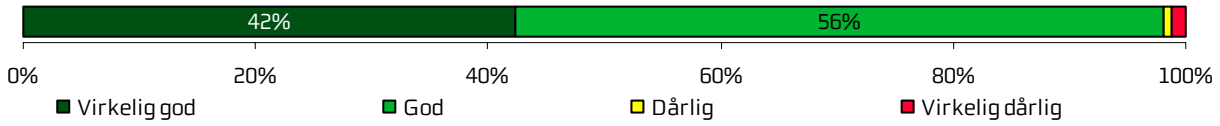
Modtaget skriftlig information (n=112)



Vurdering af skriftlig information (n=89)



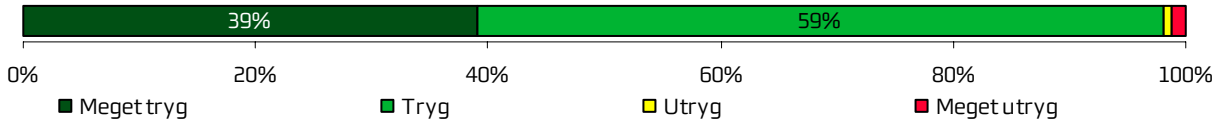
Vurdering af mundtlig information (n=158)



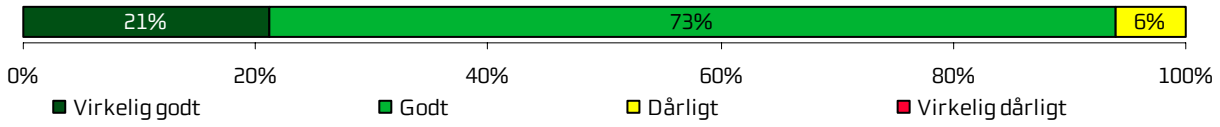
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		80 %	-	88 %	46 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	100 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	93 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

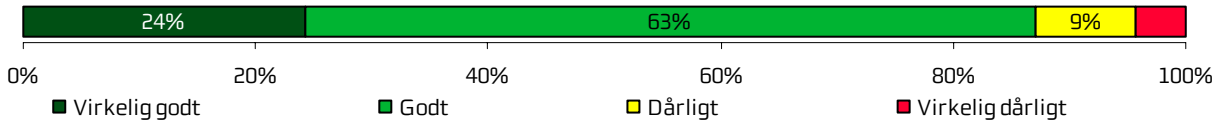
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=159)



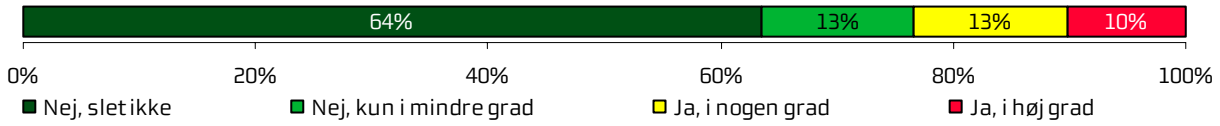
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=70)



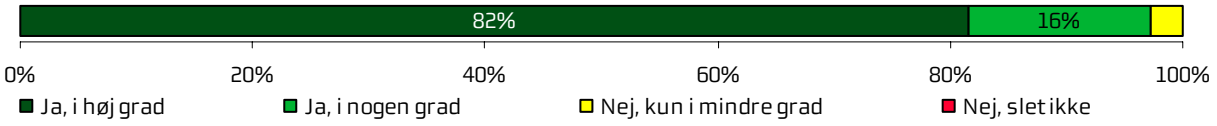
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=137)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryg eller utryg, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	100 %	100 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	83 %	100 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	89 %	99 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	81 %	88 %	67 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=109)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		97 %	100 %	100 % *	97 %	99 %

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.

Endokrinologisk Klinik, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
3	Alle har været virkelig hjælpsomme, lige fra jeg trådte ind af døren blev jeg (guidet) hjulpet hen, hvor jeg skulle være, og på stedet en meget præcis forklaring på forløbet af mit forehavende.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg har ikke noget at beklage mig over.	Intet svar
6	Ambulatoriet burde følge bedre op på og informere patienten om eventuelle ekstra undersøgelser såsom blodprøver etc.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Lidt frustrerende med to læger, frem for kun min kontaktlæge. For mange HÅBLØST gamle ugeblade i venteværelset. Det ser ikke indbydende ud. Men har af ambulatoriet generelt følt mig fint behandlet og "personligt betjent" og ikke som en anonym patient.	Godt
10	De skal huske at informere om, at man skal tørre den første dråbe blod af fingeren, inden man tester blodet. Den information fik jeg hos min egen læge i stedet for deroppe.	Godt
11	Ambulatoriet har kun offentligt ansatte og har ikke evnerne til at planlægge.	Godt
13	Jeg synes, det er betryggende, at både læge og sygeplejerske er forberedte, i form af at have læst i ens journalpapirer, når det ambulante besøg starter.	Godt
14	Kunne godt tænke mig, at det var samme læge, man talte med hver gang, og at ambulatoriet kunne henvise til et andet, hvis man er i tvivl eller bange for sine knogler/muskler.	Godt
16	De tog sig god til at fortælle alt i forløbet og fremover.	Virkelig godt
17	Der bliver taget hånd om os. Jeg føler mig tryg og i gode hænder. Bliver godt informeret.	Virkelig godt
19	Uanset hvem, blev jeg altid mødt med et smil og imødekommenhed. Alle har været parate til at informere og hjælpe mig.	Godt
20	Jeg har en meget dygtig læge NN, som ved meget om diabetes.	Virkelig godt
23	Besøget hos læge NN er altid informativt og foregår i en behagelig og meget afslappet atmosfære. Ligeledes har besøg hos diætist og fodterapeut været rigtig godt. Sygeplejerske NN er helt fantastisk venlig og hjælpsom. Det har altid været en meget positiv oplevelse at besøge ambulatoriet, og jeg har altid haft opfattelsen af, at de lyttede til mig.	Virkelig godt
24	Det fremgår vist af mine svar, at ambulatoriet gjorde det godt. Tak.	Virkelig godt
25	God betjening og sødt og rart personale.	Virkelig godt
27	God forplejning. Venlighed. Tydelig kommunikation. God information.	Godt

✎	28	Jeg har stor ros til afdelingen og i særdeleshed til "mine" kontaktpersoner. De har i høj grad forstået at gøre mig tryg, så jeg er kommet "overens" med min sygdom. De har været der med deres faglighed (parat til at besvare min spørgsmål) og samtidig været med til, at jeg lærte, at "ansvaret" for mit sygdomsforløb i høj grad er mit eget (mad/motion etc.).	Virkelig godt
✎	29	Ved diabetes [bør der] tilknyttes diætist.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	31	Godt at der benyttes telefonisk kontakt, når der skal aftales tider. Personalet virker kompetent i undersøgelse, behandling og opfølgning.	Virkelig godt
✎	32	Der er en god atmosfære blandt dem der arbejder der. Det skal de fortsætte med. Det giver en utrolig tryghed blandt patienterne.	Virkelig godt
✎	33	Jeg er sådan set tilfreds med samtalerne hos jer, da jeg møder megen venlighed. Mit udbytte af samtalerne er derimod minimalt, da jeg hver gang er i tvivl om, hvad der egentlig bliver sagt. Jeg har meget brug for, at der er en [tolk] til stede. Jeg bliver regelmæssigt kaldt til samtale, men af sproglige årsager er jeg stadig i tvivl om min sygdom og mit behandlingsforløb.	Dårligt
✎	34	De kan blive bedre til at informere min læge og resultaterne af mine prøver, som bliver taget.	Virkelig godt
✎	36	Jeg er meget glad for den afslappede STEMNING, der er i afdelingen. Det gør, at man falder til ro. Afdelingen er meget effektiv, og man føler sig tryg i behandlingen.	Virkelig godt
✎	38	Ved ikke, om der var meget presserende den ene gang, jeg ringede angående videre til andet sygehus om operation. Men ringede hele telefontiden og fik bare en båndoptagelse, der fortalte, hvornår telefontiden var. Det var irriterende. Ville tale med lægen i telefontiden, som, så vidt jeg husker, kun var en time. Næste gang jeg havde behov for samtale uden om de aftalte tider, valgte jeg at troppe op personligt og blev behandlet rigtig godt.	Virkelig godt
✎	40	Læge NN fortjener megen ros. En deltagelse i osteoporoseskolen var en skuffelse. Diætistundervisningen var dårlig - det er ikke nok, at fortælle om de otte kostråd.	Godt
✎	44	Jeg har været godt tilfreds med behandlingen. Alle var flinke og rare mennesker. Jeg er meget tilfreds. Tak til Randers Sygehus.	Godt
✎	46	Det kan være, jeg ikke har forstået det godt, men jeg er glad for Randers Sygehus. De er flinke og venlige.	Intet svar
✎	47	Var venlig og lyttede til de spørgsmål, man havde og fik gode svar, man kunne bruge.	Godt
✎	48	Formindske ventetiden.	Godt
✎	51	Jeg synes, forløbet gik storartet, og at personalet er venlige og erfarne. Det var en fornøjelse.	Godt
✎	53	Absolut søde mennesker.	Godt
✎	54	Jeg får en stak blodprøvesedler. Hvis alt er, som det skal være, skriver lægen ikke. Er der noget SKRIVER HUN. PERFEKT ordning, som ikke bruger meget tid.	Godt
✎	57	For mig var jeg godt tilfreds.	Godt

58	Hvis de kan holde det serviceniveau, er det virkeligt flot. Hvis min læge havde samme viden og evne til at formidle, ville sundhedsvæsenet ikke have nogle problemer.	Virkelig godt
59	Der er ikke noget at klage over.	Godt
60	De kunne godt tage blodprøver lidt hurtigere, end de gør nu, så ventetiden ikke var så lang, og sommetider er der for lidt sygeplejersker til at tage blodprøver.	Dårligt
61	Da jeg har været diabetiker i [adskillige] år, og kommet meget i ambulatoriet, synes jeg, de gennem tiden er blevet bedre til at løse opgaven, og lytte til mig og mine behov. Tak for det.	Godt
62	Jeg er yderst tilfreds. I forbindelse med mine besøg fik jeg tilbudt scanning af [flere dele] og at deltage i osteoporoseskolen, det er meget fin service.	Godt
65	Jeg synes, det kunne være rigtig godt, hvis man også kunne kontakte ambulatoriet per mail. Jeg synes især, at de læger, jeg har talt med, har været både venlige og gode til at forklare mig ting. De har også virket rigtig dygtige.	Godt
66	:-)	Virkelig godt

Endokrinologisk Klinik, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
10	Jeg var meget nervøs, fordi jeg ikke vidste, hvad jeg var indkaldt for. Men jeg kunne ringe, men gjorde det ikke.	Godt
15	Det er [mange år] siden første besøg.	Godt
21	Mit første besøg i ambulatoriet var [for mange år siden].	Godt
25	Meget venlige.	Virkelig godt
27	Ventetiden for lang.	Godt
28	Første indkaldelse havde jeg med hjem efter indlæggelse.	Virkelig godt
42	Jeg har ikke været i telefonisk kontakt med ambulatoriet. De tider, der straks blev fremsendt i brev, var ok og oplysende for hele forløbet.	Godt
51	Jeg havde været der for år tilbage, som ikke var så rart. Men denne gang var det meget rart.	Godt
55	I mit arbejde er det problematisk med faste ringetider. Personalet har dog været meget imødekommende.	Godt
62	Jeg har IKKE brugt telefonbetjening.	Godt
66	Meget flot koordinering af undersøgelserne og samtale.	Virkelig godt

Endokrinologisk Klinik, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
1	En meget sød og venlig sygeplejerske.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg var der ca. ti minutter før tid, og kom ind med det samme. Blev mødt af en yderst venlig sygeplejerske, som havde tid til at småsnakke under behandlingen. Det var en meget behagelig oplevelse.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Meget venligt personale.	Godt
7	Det er nogle gange sket, at der ingen medarbejdere sidder i modtagelsen. Man må altså stå og vente for at meddele, at man er kommet.	Godt
10	Det var en god oplevelse, og jeg har ikke noget at udsætte på det.	Godt
14	De personer som der er, er virkelig nogle dygtige og dejlige mennesker.	Godt
17	Altid smilende og venlige.	Virkelig godt
18	Jeg er stadig i tvivl, om jeg skal henvende mig ved skranken, når jeg er kommet. Fortæller jeg, at jeg er kommet plus mit ærinde, ser sekretæren op og foretager sig ikke noget. Sætter jeg mig i en stol uden at henvende mig ved skranken, bliver jeg også kaldt ind, eller der kommer en og siger, sidder du der.	Godt
22	Venlig og imødekommende.	Godt
25	Meget venlige.	Virkelig godt
26	Har ikke været der meget, men venligt og ingen ventetid.	Godt
27	Alt godt.	Godt
32	Sød og velkommende.	Virkelig godt
33	Man mangler tolk.	Dårligt
36	Jeg var meget ked af det, da jeg kom. Sad i venteværelset og smågræd. En sekretær kom tilfældigt forbi. Hun kom straks ind og spurgte, om der var noget, hun kunne gøre. Hun blev hos mig, til jeg var faldet til ro. Det var en meget dejlig oplevelse, hvor man følte sig som menneske.	Virkelig godt
39	Jeg er kommet der [i mange år], altså før det blev moderne, og er tilfreds.	Godt
43	Den allerførste gang var jeg meget i tvivl, om jeg skulle vente og melde mig ved sekretæren (der var ingen), eller jeg skulle vente nederst i det andet venteværelse, og det varede meget længe, før der	Godt

		kom nogen. Det er et par år siden nu.	
✎	44	Alt var perfekt, yderst tilfreds.	Godt
✎	54	De skal fortælle, hvor lang ventetid der er. Jeg er der for et hurtig besøg. Er måske parkeret på en halv time.	Godt
✎	61	Den var imødekommende og forstående.	Godt
✎	62	Alle er smilende og venlige.	Godt
✎	65	Både sekretær og læger var meget venlige og imødekommende. Jeg blev glædeligt overrasket.	Godt
✎	66	Smilende receptionist giver med det samme introduktion af afdeling og planen af den undersøgelse, der foretages.	Virkelig godt

Endokrinologisk Klinik, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Håndtering af fejl
2	Jeg fik forkerte papirer med hjem. Det var en kvinde, der var født [i et andet år]. Tog ud med papirerne og fik mine egne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Ikke andet end at jeg fik tilsendt "klistermærker" til mine blodprøveglas til min hjemmeadresse sammen med kortet med mine mødetider (de var oven i købet forkert udfyldt, fik jeg at vide, da jeg senere mødte op til blodprøvetagning).	Godt
9	Min journal var blevet væk.	Godt
25	Ingen.	Intet svar
35	Journalpapirer var væk.	Godt
52	Ja, udsættelse af første dato for opfølgende undersøgelse af jodbehandling.	Godt
53	Insulinantal.	Virkelig godt
56	Fik tilbud om [medikament]-behandling, midt under [en anden behandling]. Min læge havde konsulteret andre kolleger vedrørene min situation. De var enige om, at det var en mulighed med [medikament]-behandling, frem for [den anden behandling]. Jeg snakkede bagefter med min læge, om det uheldige i dette forløb med forskellige behandlingsformer, der krydser hinanden. Fik en undskyldning af min læge og vi blev enige om det videre forløb.	Godt
57	Ingen.	Intet svar
60	At de ikke kunne se, jeg skulle have taget blodprøve, selvom jeg skulle.	Godt
63	Får en tid i et brev med posten. Tager fri fra arbejde, men da jeg møder op på sygehuset til aftalt tid, ja så er afdelingen sgu ferielukket. HVORFOR BLIVER JEG IKKE INFORMERET OM DETTE??	Virkelig dårligt

Endokrinologisk Klinik, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
1	Jeg mødte en meget forsinket og fortravlet læge, der ikke sagde et ord til mig. Beskeden fik jeg fra egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Enorm stor udskiftning blandt lægerne på afdelingen. Har endnu ikke oplevet besøg hos samme læge (har været i behandling siden [vinteren] 2006).	Godt
10	Jeg havde forventet større behandlingsforløb, men det fik jeg ikke, da jeg passer min sukkersyge enormt godt.	Godt
12	Første gang jeg var til undersøgelse, blev der lyttet til, hvad jeg sagde, og lægen var meget god til at informere osv. Anden gang jeg kom, var det en anden læge, der var der. Hun lyttede slet ikke til det, jeg sagde, og det lå tydeligvis i hendes opfattelse, at jeg "bare havde været på nettet og læse om symptomer på forhøjet stofskifte" - og implicerede, at jeg fandt på symptomerne! Det skal siges, at det ikke var mig selv, der havde bedt om at blive undersøgt, men en anden afdeling på sygehuset, der havde ønsket det! Fik i øvrigt HELT vidt forskellige ting at vide i forhold til, hvordan jeg skulle forholde mig og fandt faktisk aldrig ud af det!	Det kan jeg ikke vurdere
25	Alt er okay.	Virkelig godt
26	Den bedste hjælp, efter jeg fik konstateret diabetes.	Godt
29	Diabetes. Burde tale oftere med en diætist!	Det kan jeg ikke vurdere
30	Jeg har kun været på ambulatoriet to gange og er i pillebehandling, så de kontakter mig per telefon eller brev, når jeg har fået taget blodprøve.	Godt
32	Et godt sted at komme, følte mig tryg.	Virkelig godt
41	Personalet er søde og venlige.	Intet svar
43	Over et par gange fik jeg at vide, at der var to muligheder: operation eller [alternativ behandling] og konsekvenser [heraf]. Først efter god samtale med egen læge og derefter en ved mit næstsidste besøg særdeles god samtale med læge hos jer, forstod jeg, hvad valget bestod i og valgte så [alternativ behandling] og efter dette - FIN samtale hos jer.	Godt
49	Jeg har flere gange oplevet at få ekstra tider til blodprøvetagning, som blodprøvetagningen ikke var informeret om, når jeg kom derned. De fik dog hurtigt fat i oplysningerne, når jeg kom.	Virkelig godt
50	Forståelse og interesse for mig.	Godt
51	NEJ - det gik hurtigt og nemt.	Godt

53	Ventetid på læger.	Godt
54	Jeg er kommet i ambulatoriet i flere år. Er de sidste gange kommet direkte til lægen. Det var dumt dengang en sygeplejerske først skulle veje mig m.m. Jeg kunne fortælle sygeforløbet flere gange.	Godt
58	Et virkelig flot forløb mellem de implicerede.	Virkelig godt
60	De ligner nogle som har god tid til at gå og tulle rundt i stedet for at få taget blodprøverne lidt hurtigt. Skal altid vente længe for at komme til. Ofte er der ikke ret mange sygeplejersker til at tage blodprøven, og ved børn skal de åbenbart være tre sygeplejersker om at holde en dreng.	Dårligt
62	Jeg er meget glad for min behandling, som viste sig god med det samme.	Godt
66	Det var faktisk en del spørgsmål ved ambulatoriets laboratorieafdeling omkring blodprøver. Men det gik alligevel ret hurtigt, så ingen problemstilling.	Virkelig godt

Endokrinologisk Klinik, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
12	Første læge sagde, at jeg skulle slappe HELT af, INGEN motion, ikke gøre rent og evt. en sygemelding fra mit studie. Næste læge sagde, at jeg måtte alt: dyrke motion, gøre rent og at det ville være helt tåbeligt med en sygemelding... Min forvirring var/er total!!	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg er altid velkommen til at ringe til ambulatoriet, hvis jeg har spørgsmål. Det kan være svært at få fat i afdelingen per telefon.	Godt
25	Kun godt.	Virkelig godt
29	Ofte lidt overfladisk. Jeg er ikke klogere, når jeg går derfra.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Fik indset at jeg skal lave om på den måde jeg lever på, og det prøver jeg nu.	Virkelig godt
35	Har indimellem følt mig svigtet, når tiderne er blevet ændret, og undersøgelserne så ikke som lovet foregår på samme dag. Jeg har et job, der kræver, at jeg søger fri i god tid. Det har afstedkommet alt for lang tid mellem besøgene, og jeg føler selv, at disse besøg er vigtige for mit helbred.	Godt
36	Jeg er blevet rigtig godt informeret og har desuden fået forskellige tilbud om hjælp til livsstilsændring.	Virkelig godt
37	Ja, selve indgrebet gik fint, men nu, fire måneder efter, har det ikke hjulpet, og hvor det er syet, strammer det og gør ondt, men der skal måske gå længere tid. Håber, det bliver bedre.	Godt
45	Ambulatoriet har ikke snakket med min praktiserende læge om min sygdom.	Godt
58	Har fået en flot information på alle punkter.	Virkelig godt
60	Jeg får dog ingen information, så aner ikke hvordan mine tal er.	Dårligt
64	Min egen læge får ikke svar på mine prøver, og er kun orienteret om forløbet/resultater i det omfang, jeg selv orienterer om det. Det skal bare fungere/være til rådighed for egen læge [].	Virkelig godt
66	Personalet giver rigtig gode rådgivninger og tilpasser orienteringen til mig personligt og mit individuelle sygdomsforløb og øvrige anamneser.	Virkelig godt