

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Endokrinologisk Klinik
Medicinsk Overafdeling M
Regionshospitalet Randers
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	371
Besvarelser fra afsnittets patienter:	214
Afsnittets svarprocent:	58%

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).

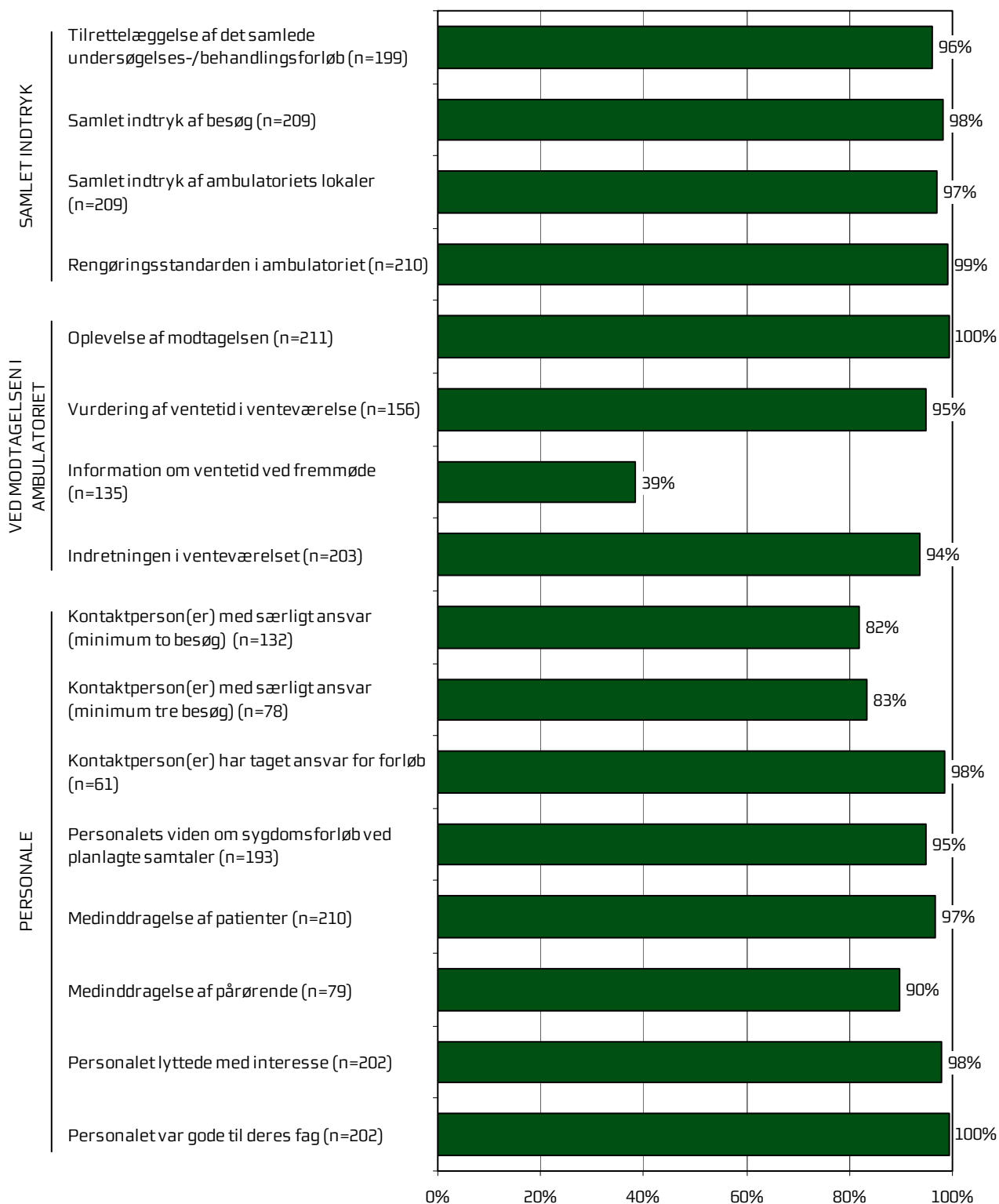
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

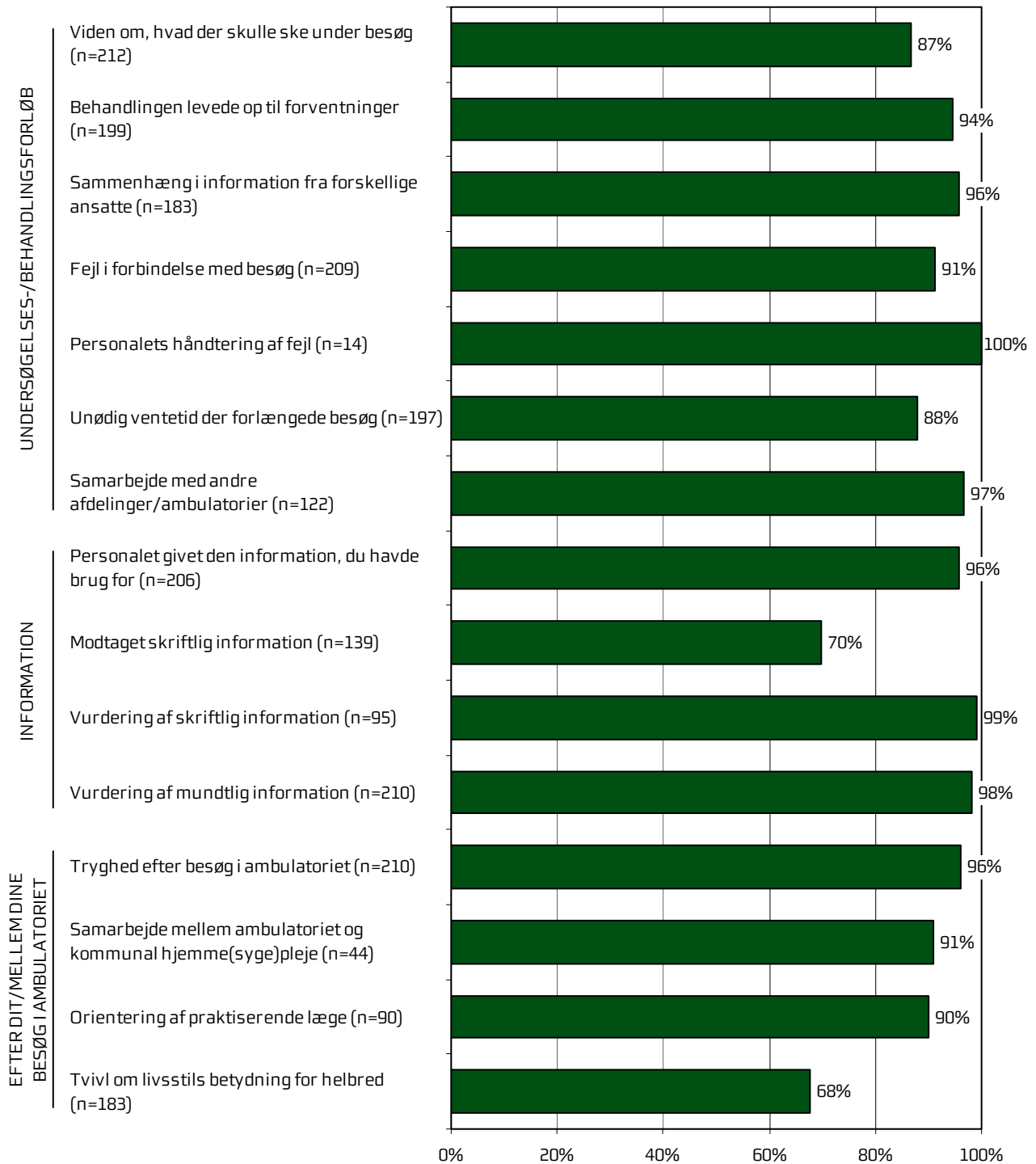
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Diætist - RRA, Endoamb - RRA, Endodagafsnit - RRA

2010-tallet er for: Diætist, Endokrinologisk Klinik

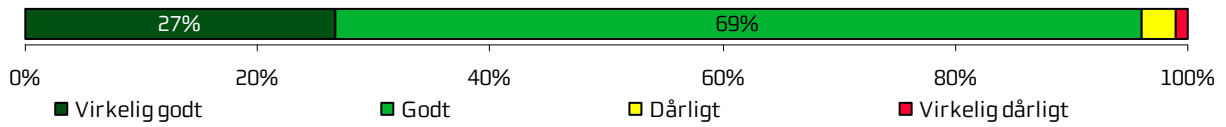
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

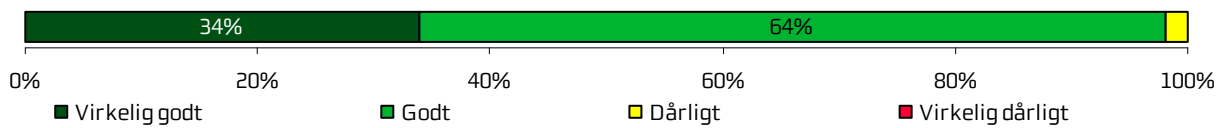
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

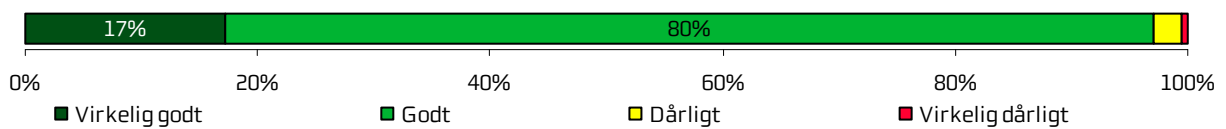
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=199)



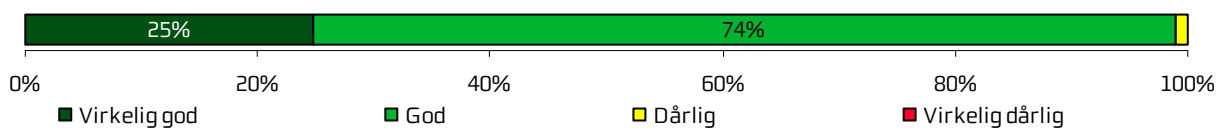
Samlet indtryk af besøg (n=209)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=209)



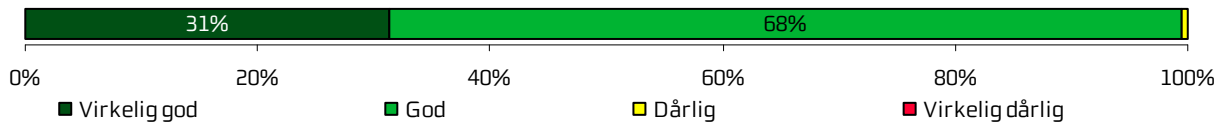
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=210)



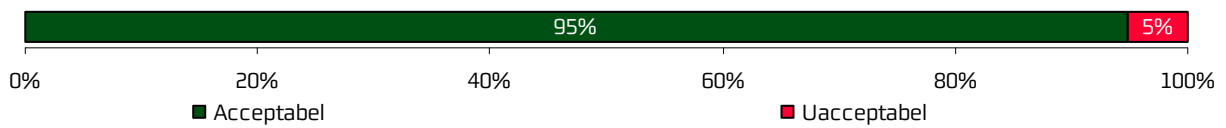
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	99 % *	100 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 % *	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	-	98 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

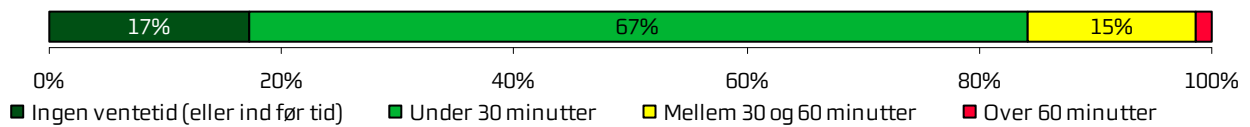
Oplevelse af modtagelsen (n=211)



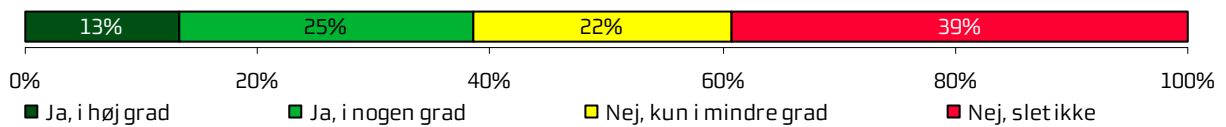
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=156)



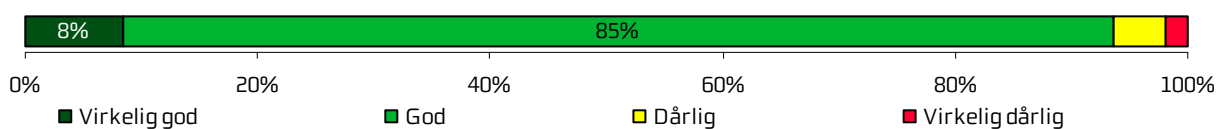
Længde af ventetid i venteværelse (n=151)



Information om ventetid ved fremmøde (n=135)



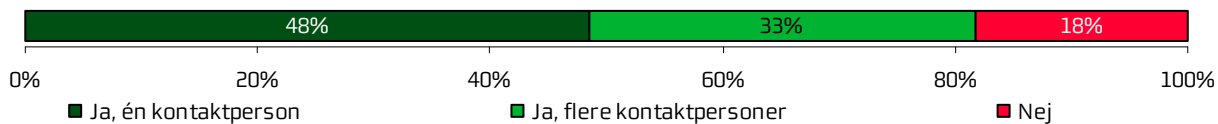
Indretningen i venteværelset (n=203)



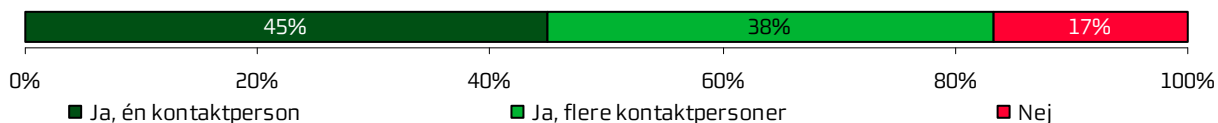
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	93 %	94 %	95 %	84 % *	90 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	40 %	50 %	63 % *	29 %	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	93 %	88 % *	93 %	75 % *	87 % *

Personale

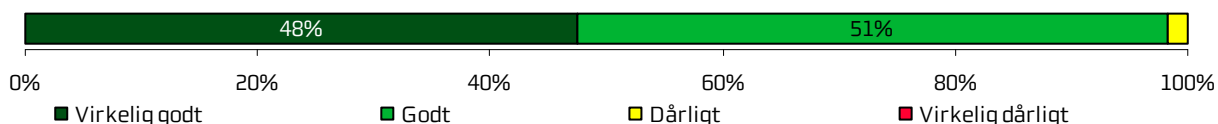
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=132)



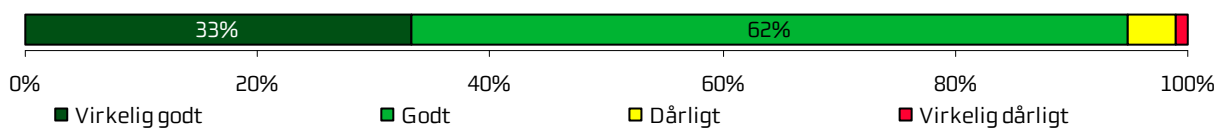
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=78)



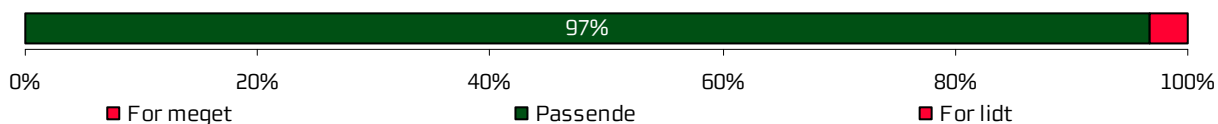
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=61)



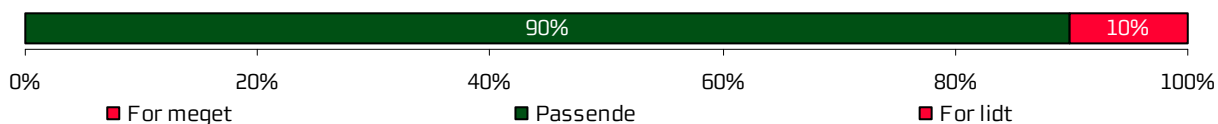
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=193)



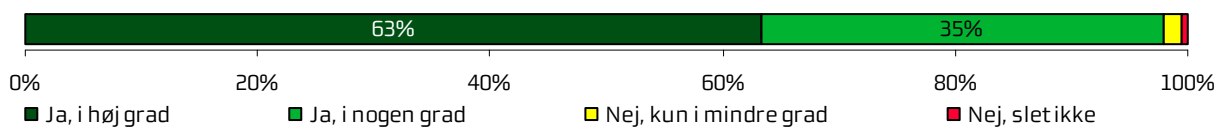
Medinddragelse af patienter (n=210)



Medinddragelse af pårørende (n=79)



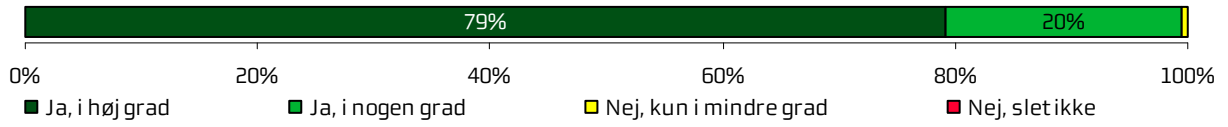
Personalet lyttede med interesse (n=202)



	2012	2011	2010	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)	82 %	83 %	82 %	95 % *	73 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	92 %	89 %	94 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	-	100 %	99 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	97 %	100 % *	89 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	97 %	96 %	100 % *	92 % *	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	89 %	92 %	98 % *	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	99 %	100 % *	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=202)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

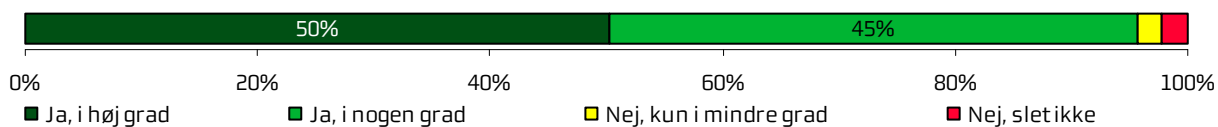
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=212)



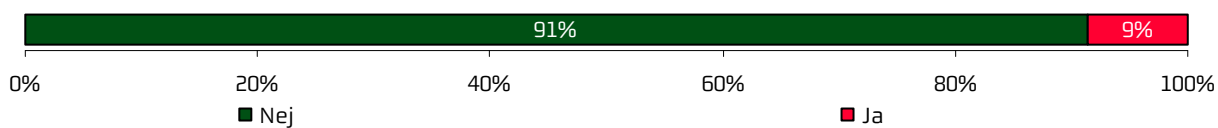
Behandlingen levede op til forventninger (n=199)



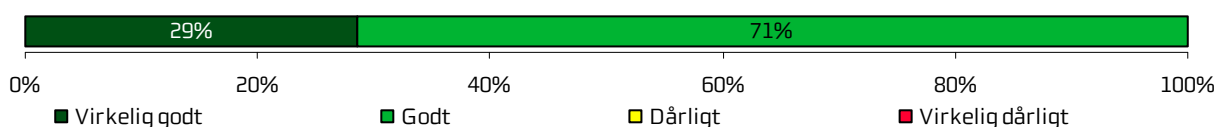
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=183)



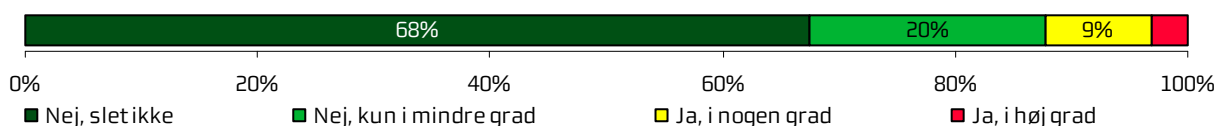
Fejl i forbindelse med besøg (n=209)



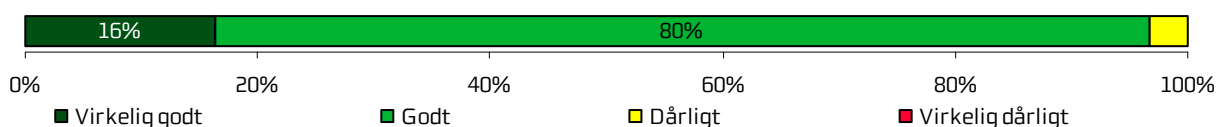
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=197)



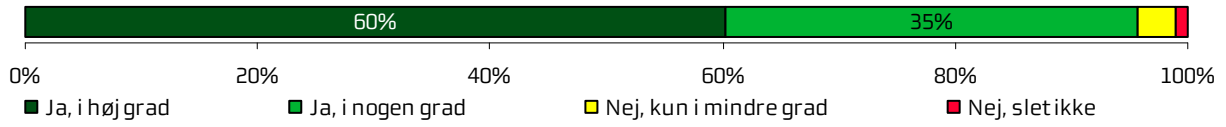
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=122)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	95 % *	91 %	100 % *	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	97 %	96 %	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	99 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	96 %	95 %	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	62 % *	91 %	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	94 % *	89 %	95 % *	76 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	96 %	94 %	100 % *	86 % *	92 % *

Information

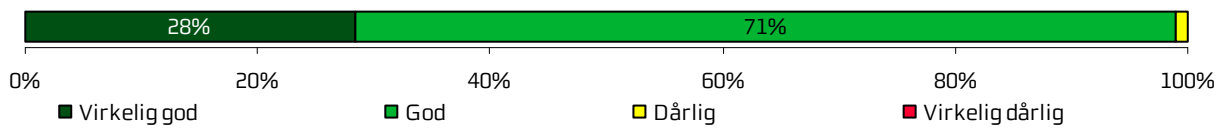
Personalet givet den information, du havde brug for (n=206)



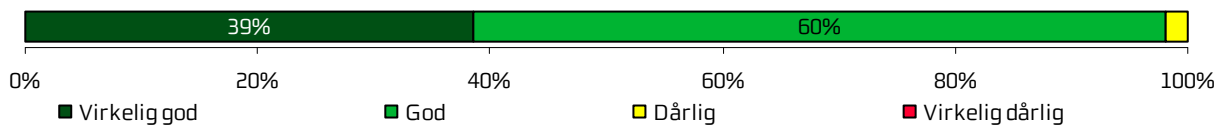
Modtaget skriftlig information (n=139)



Vurdering af skriftlig information (n=95)



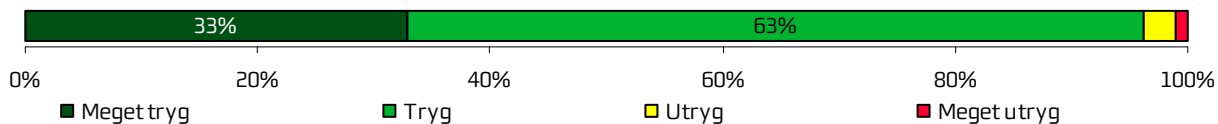
Vurdering af mundtlig information (n=210)



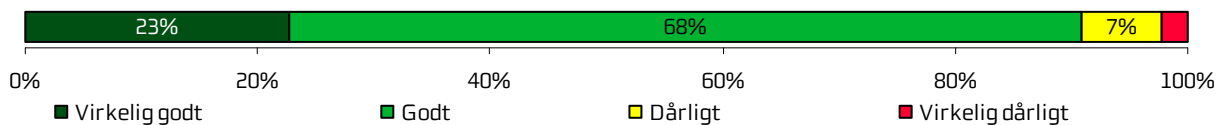
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	95 %	-	98 %	91 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	71 %	75 %	95 % *	61 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	95 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

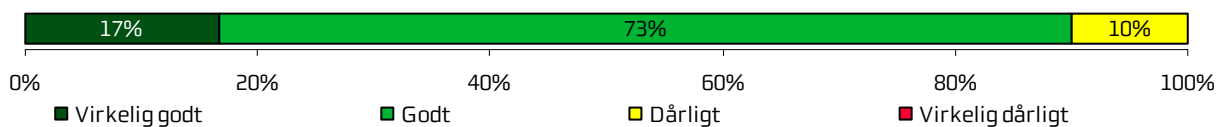
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=210)



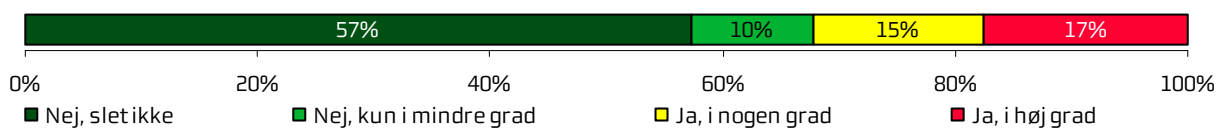
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=90)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=183)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	98 %	93 %	94 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	88 %	93 %	82 %	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	71 %	75 %	88 % *	63 %	73 %

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	4
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	2
Relationer til personale	6
Ventetid	2

Endokrinologisk Klinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Modtagelsen
1	De er altid smilende og venlige.	Virkelig god
5	Første gang havde man glemt, at sætte personale af til samtalen.	God
10	Nej, alt gik planmæssigt.	Virkelig god
14	Meget imødekommende, erfaren og rart at være der.	Virkelig god
15	Blev indlagt to dage i januar, da det nye ambulatorium åbnede for det nye og det var under al kritik. Utrolig lange ventetider fra den ene til det andet. Ingen forplejning. Håber, det med tiden er blevet bedre.	Dårlig
16	Meget venlige.	God
18	Nej. Jeg var der kun en gang, og det gik fint og glat.	God
19	Giv et overblik over "forretningsgangen" på afdelingen.	God
20	ja, man bliver mødt med et smil og lidt snak.	Virkelig god
22	I får ikke "virkelig god", fordi den første gang, jeg mødte op, var der meget, meget lang ventetid. Anden gang får I "virkelig god" :-)	God
23	Meget smilende og lyttende.	God
24	Har været udsat for engang én times ventetid og en anden gang en halv times ventetid. Synes at op til maksimum 15 minutter er acceptabelt.	God
28	Lidt større venteværelse. Man er nødt til at stå op og vente, når der er mange.	God
31	Jeg synes, at der gik for lang tid, eftersom NN kom ind med mistanke om en blodprop i benet. Jeg var der [om eftermiddagen] og blev nylig scannet [om aftenen].	God
33	Pigerne bag skranken kunne godt være lidt mere smilende og kigge på en, når man tiltales. Ved godt, at også de har travlt.	God
36	Et meget flinkt personale.	Virkelig god
38	Den er blevet bedre, mere venlige og søde læger, som lytter uden løftede pegefingre. Meget hjælpsomme.	God
39	Alle har været virkelig søde.	Virkelig god
40	Ja, alle var hjælpsomme.	Virkelig god
42	Rigtig god modtagelse. Meget venlig, og jeg følte mig tryk.	Virkelig god
44	Det var imødekommende og venligt.	God
47	Jeg oplevede fin modtagelse af telefondamen.	God
50	Afdelingen er præget af en god stemning og en enorm respekt for patienten, som gjorde modtagelsen til en rigtig god oplevelse.	Virkelig god
51	Ved mit første besøg var der ikke nogen i receptionen, så jeg var lidt i tvivl om, hvorvidt jeg skulle henvende mig et andet sted.	God
54	Jeg følte mig "ventet". Det er meget rart, når man kommer, lidt spændt på det nye, man skal til.	God

- | | | |
|--|--|--------------|
|  56 | Der er ikke så meget ventetid. | God |
|  61 | Personalet virkede til at have tid, overskud og havde sat sig ind i min sag. | God |
|  63 | Husk at vise op til rigtig etage. | God |
|  69 | Venlig og imødekommende. | Virkelig god |

Endokrinologisk Klinik








Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Fejlhåndtering
7	Fik af vide at jeg skulle snakke med en læge sidste gang, men kom til at snakke med en sygeplejerske. Det var lidt trælst, for havde ikke noget at snakke med hende om, da jeg havde snakket med en ca. to uger før.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Lægen havde ikke læst min journal ordentligt inden samtalen.	Godt
12	At der blev sagt, at mine blodprøver var gode, og så viste det sig, at det var de ikke alligevel.	Godt
13	Ingen fejl.	Uoplyst
17	Manglende bestilling af blodprøver.	Godt
20	Ingen.	Uoplyst
27	Manglende receptbestilling, fejl i blodprøvebestilling, manglende kommunikation mellem sygeplejerske og læge.	Godt
29	At de havde glemt at informere mig om, at jeg skulle møde.	Godt
32	Forkert rækkefølge i behandlingsforløbet.	Godt
35	CPR-nummer var blevet byttet med en [anden patients].	Virkelig godt
37	Forkert visning af insulin.	Virkelig godt
47	Ombytning af CPR-nr. i journal af lægen. Lægen glemte at bestille tabletter på internettet. Oplevelsen var [ved] samme ambulatoriebesøg.	Uoplyst
58	Der var ikke læge til stede, den dag jeg skulle til samtale, så måtte sygeplejersken snakke med mig.	Godt
60	At jeg blev sat væsentligt tilbage i mit insulinindtag af en læge. Dette resulterede i, at der var tilbagegang i HELE min krop.	Virkelig godt
63	Dato passede ikke på dagen.	Godt
66	Jeg skulle have taget blodprøve enten på hospitalet eller ved egen læge. Det viste sig, at egen læge ikke kunne tage alle blodprøver. Derfor kom jeg til at gå forgæves ved egen læge. Ellers var det meget uroligt, for der var praktikanter både hos læge og hos sygeplejerske, som skulle informeres, og jeg synes, det gik fra min "tid". Hvornår var der kontakt til mig, og hvornår talte de sammen indbyrdes?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
68	Jeg har oplevet, at der ikke var booket tider til blodprøvetagning, som aftalt ved besøg. Dernæst da tiderne blev booket, så var der ikke iværksat, at en læge skulle se resultaterne af blodprøverne. Så kan medicinen jo ikke blive reguleret. Det blev først opdaget, da jeg selv tog kontakt til personalet. Dernæst har man flere gange glemt at tage blodprøverne vedrørende D-vitamin i blodet, selvom mine værdier var meget lave. Der er mange ting, der er gået galt, og det er kun fordi, jeg selv følger op på det hele, at forløbet har været OK. Men jeg synes, at det er meget kritisabelt. På det tidspunkt, hvor det hele glippede med mig, var jeg selv i en situation, hvor jeg skulle tage mig af min far og mor, der begge var terminalpatienter. Så det kunne være rart, at der var noget, der kunne fungere uden, at man selv skulle være inde over så meget.	Godt

Endokrinologisk Klinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
2	Personalet virker meget dedikerede og jeg er virkelig glad for at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
3	Har spurgt til insulinpumpe nogle gange, men jeg kan ikke rigtig finde ud af, om det er meningen, at jeg skal have insulinpumpe i stedet for insulinpenne.	Godt
4	Jeg vil kun tilses af FØRSTE ANSVARLIG læge. Det føles ustabil med flere. Det er jo let at vaske hænder, når der er flere involveret.	Dårligt
8	Jeg nåede kun ét besøg hos Jer [], så det er lidt svært at give en reel vurdering.	Virkelig godt
14	Sygeplejer mega velkvalificeret.	Virkelig godt
18	Det var alene en undersøgelse, ensidig hævelse på hals, risiko for f.eks. struma eller tumor. Jeg blev undersøgt ved fire forskellige afdelinger ved tre forskellige besøg (lang tur [], bum bum). Rigtig god behandling og meget kort ventetid hvert sted. MEN, fik helt i starten en tid til MR-scanning på [en afdeling] [en dag i sommeren 2012], hvor jeg ikke kunne. Meldte den straks fra pr. telefon og fik en ny ([få dage efter]). To dage senere fik jeg et brev mere fra [sygehuset] med tid ([to dage før scanningen]) til opfølgende samtale på MR-scanning. Det gav jo ingen mening med samtale før scanning, og jeg regnede derfor med, at min flytning havde krydset jeres brev ud. Derfor meldte jeg ikke [den anden tid] af. Jeg lagde kun mærke til at begge breve var fra [et bestemt sygehus]. Jeg lagde ikke mærke til at brevene var fra to forskellige afdelinger[], og selvom jeg havde set det, ville jeg alligevel ikke have troet, at man ikke automatisk opdaterer på patientens forløb internt i "huset". Det viste sig senere, at I på [afdelingen] havde registreret det som en umeldt udeblivelse. Jeg blev da ikke bebrejdet noget, men alligevel, og samtidig gav det en meget forsinket ny tid ([en måned senere]). Da jeg i mellemtiden var [blevet undersøgt], med svag mistanke om tumor, oplevede jeg top god service med hurtig behandling [] og en straks opringning om "ingen problemer", da resultatet forelå. Dejligt. Samtalen med læge til allersidst hos jer var virkelig, virkelig god, rolig og kompetent.	Virkelig godt
21	Møder altid glad og velforberedt personale.	Virkelig godt
25	Travlhed. Kunne ikke slutte mit forløb hurtigt nok!	Godt
29	Nej jeg syntes, jeg bliver rimeligt informeret.	Virkelig godt
30	Meget tilfreds med besøgene på Randers Sygehus. Næsten ingen ventetid. Jeg blev to gange indkaldt via telefon inden for en uge.	Virkelig godt
32	MEGET LANGSTRAKT.	Godt
33	Kun at jeg en enkelt gang ventede i [en lille time] på at blive kaldt ind, til trods for at jeg var den eneste i venteværelset. Personalet kiggede ud på mig flere gange, men henvendte sig aldrig til mig. Jeg havde henvendt mig og var blevet tjekket af.	Godt
34	Nej.	Virkelig godt
38	Vil gerne have bedre mulighed for telefonisk kontakt til sygeplejersken i forbindelse med ændring af medicin og afbud af tid.	Godt
40	Jeg har endnu ikke fået noget hjælp, men fremad måske, håber jeg på.	Virkelig godt
41	Spørgsmålet med undersøgelsen klarlagt.	Godt
42	Meget fin behandling.	Virkelig godt
43	Jeg ville gerne have, man kun skulle tale med en person under et besøg i Ambulatoriet. Hvorfor skal man både tale med en sygeplejerske og en læge? Jeg var sidste gang hos NN på Ambulatoriet i Randers. Det er meget bedre, hvis man kan komme til den samme sygeplejerske hver gang. Det, jeg værdsætter mest, er at tale med den samme hver gang.	Godt

	45	Jeg har [igennem mange år] i forbindelse med diabetesindlæggelse været tilknyttet Randers uden problemer. Jeg kommer fast til undersøgelse og samtale med lægen hver kvartal.	Godt
	48	Venligt, engageret personale, der bliver talt til og med. Der blev sat meget god tid af til forklaringen på undersøgelsen og forløb.	Virkelig godt
	53	Jeg så dette som den eneste mulighed for at give kritik til anden afdeling. Informationen herfra, både før og efter behandling, er mangelfuld.	Godt
	54	Hvor jeg har været i forbindelse med undersøgelse og behandling, har jeg altid fået svar på spørgsmål, jeg måtte have.	Godt
	55	Jeg følte mig affejet og afvist, da jeg kom med nogle bekymringer. En overlegen måde at møde mig på. En dag, jeg var uligevægtig og ked af det, blev jeg mødt med surhed og blev bedt om at gå. Det, mener jeg, er meget uprofessionelt!	Dårligt
	60	Jeg synes generelt, at de forskellige læger hælder mere til statistikker/videnskabelige beviser, end hvad der er godt for mig.	Virkelig godt
	66	Efterfølgende har jeg været til blodprøve to gange, fordi man ikke havde bedt om alle prøver den første gang.	Godt

Endokrinologisk Klinik

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
2	Rigtig godt informationsniveau.	Virkelig godt
15	Da jeg skal have meget forskelligt medicin hver dag, skal det være rigtigt, og det var næsten aldrig korrekt. Ny telefon: kom til uden oplysning. Ikke godt nok.	Virkelig godt
18	Jeg fik virkelig god, faglig og forståelig information om de mulige risici for videre udvikling i struma, hvad man evt. kunne behandle med, hvis det voksede til et problem, og hvad jeg skulle være opmærksom på. Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
19	Jeg er ikke god til at huske: Derfor bedre skriftlige informationer. Jeg kan ikke overskue alle de TIDER, jeg fik. Måske har jeg misset nogle.	Uoplyst
20	Har altid følt, at jeg blev godt orienteret.	Virkelig godt
40	Nej. Jeg venter stadigvæk på bedre []tider.	Virkelig godt
49	Jeg ville gerne have haft den samme læge hver gang under samtalerne.	Uoplyst
52	Problemet var håndtering af medicin, og at der blev givet modstridende informationer ved telefonisk kontakt.	Godt
54	Jeg har selv arbejdet på sygehus og ved, at informationen er vigtig, og jeg blev godt informeret om det hele. Jeg er meget tilfreds.	Godt
55	Jeg vil gerne have mere information, om hvad jeg selv kan gøre for at hjælpe bedring på vej. Jeg efterlyser en større åbenhed overfor alternative behandlingsmetoder, for eksempel kost. Det skal stå i brochuren, hvor stor risikoen er for de nævnte bivirkninger/komplikationer.	Dårligt

Endokrinologisk Klinik

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
4	Jeg er ikke tryk ved hospitalet. Jeg har været ude for så mange fejl og svævet derude mellem liv og død ved fejlmedicinering [mange år tilbage]. Fejl på fejl, der ikke kan stå her i denne rubrik. Men spørg min egen læge, han kender meget til det. Opereret [flere] gange []. Må indtage [mange] piller pr. dag. [Engang] tog jeg aldrig en pille. Jeg er ikke-ryger og drikker ikke alkohol.	Dårligt
7	Det er ikke pga. sygehuset, at jeg føler mig tryk. Sygehuset kan ikke informere mig om, hvad der er bedst for mig.	Godt
9	Det ville være rart, at det var den samme læge og sygeplejerske, man mødte hver gang, man kom til kontrol. Det kan være frustrerende hele tiden at møde nye behandlere.	Godt
10	Er stoppet med rygning og motionerer.	Virkelig godt
15	Alt i orden. Fået fin hjælp og forklaring.	Virkelig godt
18	Nej.	Virkelig godt
27	Jeg har følt mig som en prøveklud, da min diabetes er svær at styre. Så jeg har prøvet fire forskellige slags medicin, for at styre vægt, til trods for stram diæt. Det har været meget forvirrende.	Godt
40	Med en rollator i begge hænder virker det ikke særligt elegant ej særligt motiverende eller let.	Virkelig godt
42	Meget fin behandling.	Virkelig godt
43	Altid i konsultation hos den samme person, aldrig forskelligt personale hver gang.	Godt
46	Har kun været i ambulatoriet [få] gange, men jeg har fået en utrolig god omsorg og behandling.	Virkelig godt
52	Udlevering af medicin var helt kaotisk. Medicinen fandtes ikke tilgængelig på aftalt tidspunkt. Der blev bestilt medicin på apoteket to gange med få dages mellemrum m.m.	Godt
57	Har fået gode råd omkring ernæring.	Godt
63	For at få det bedre, ved vi jo godt, hvad vi selv kan gøre.	Godt
64	Ville gerne HAVE FORTSAT hos DIÆTISTEN!!	Virkelig godt

Endokrinologisk Klinik

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
2	Rigtig godt samarbejde alle faggrupper imellem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Min personlige mening er: 1) Venlige læger NN sagde det samme, ligesom andre læger NN, og jeg blev henvist til en dygtig læge. 2) Jeg så ham kun den første gang. 3) Det er ikke trygt, at der er så mange om en patient. Det går ikke, at tabe patienter til næste. 4) Det er mere trygt at have en ansvarlig læge. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
5	Der blev taget specielt hensyn til mig, fordi jeg har en kronisk sygdom, som medfører gangbesvær. Her var personalet helt fantastisk. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Mere relevant læsestof i venteværelset :) [Fysiske rammer]	Godt
8	Bedre indretning af venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Man skal forsøge at overholde tiden noget bedre. [Ventetid]	Godt
14	Har kun gode oplevelser.	Virkelig godt
18	Da Endokrinologisk Afdeling er koordinerende afdeling, ville det være godt, om man kunne overstå flere undersøgelser på samme besøg (tre lange køreture) og koordinere mellem afdelinger, når man som i mit tilfælde flytter en tid. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Altid glad og veloplagt personale. Alle ved, hvad de skal gøre. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	God information efterfølgende pr. telefon! [Kommunikation og information]	Godt
27	Det ville være rart med faste kontaktpersoner. Jeg har set seks forskellige læger og et utal ag sygeplejersker. [Kontaktperson]	Godt
29	Jeg synes, at de gør alt, hvad der står i deres magt for at gøre det rigtigt godt for mig.	Virkelig godt
38	Det er dejligt, at venteværelset er åbent, og man ikke bliver lukket ind i et lille rum. Alle er smilende og hilser, når man kommer og går. Kort ventetid. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
40	Hvis jeg kunne komme lidt i gang igen. Mange tak.	Virkelig godt
42	Meget omsorgsfulde og flinke mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Det var de samme spørgsmål igen og igen.	Uoplyst
50	Jeg vil især fremhæve den store respekt og empati, der præger personalet.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
✎ 53	Det er en serviceforringelse, at patienten nu selv skal frankere prøvekuvert for blod og urinprøver. Sekretæren bruger mere arbejdstid på at samle kuvert, prøveglas m.m. For mit vedkommende spildes en times arbejdstid, hvis man vælger at få prøven taget i laboratoriet. Ved at undgå laboratoriet spares der arbejdstid for dem, der tager prøver. Det kunne betale portoen. Der var ikke informeret om denne ændring.	Godt
✎ 54	Jeg tror, at ambulatoriet gør alt, hvad de kan for patienten. De har det jo ikke let i de stressende tider, de skal arbejde i.	Godt
✎ 55	- Mere ligeværdig samtale mellem læge og patient. - Tag det alvorligt, det som patienten kommer med, selvom det kan virke latterligt for jer. Berolig på en anerkendende måde i stedet for at nedgøre! [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 59	Oplevede under min graviditet stor interesse for min stofskiftesygdom, som blev fulgt ekstra nøje gennem hele graviditeten. Dette er selvsagt normal kutyme, men informationen om HVORFOR var god! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 63	Rolige samtaler. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 65	Jeg besøger ambulatoriet hvert halve år. Finder det bemærkelsesværdigt, at jeg skal tage hjem for derefter at modtage en ny tid per brev. Det er ressourcespild. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 66	Meget venlig kommunikation til alle. [Relationer til personale]	Godt
✎ 67	Et hyggeligt venteværelse, som giver lidt varme. Så føler man sig bedre tilpas. Jeg synes, at pladsen er for trang. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 68	Der mangler struktur og opfølgning på de ting, der bliver aftalt, når man er til samtaler med lægen.	Godt
✎ 69	Alt er ok. Jeg blev taget godt imod og fik god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt

