

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Endokrinologisk Ambulatorium

Medicinsk afdeling

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelses-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 27 |

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 90 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 48 |
| Afsnittets svarprocent: | 53% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

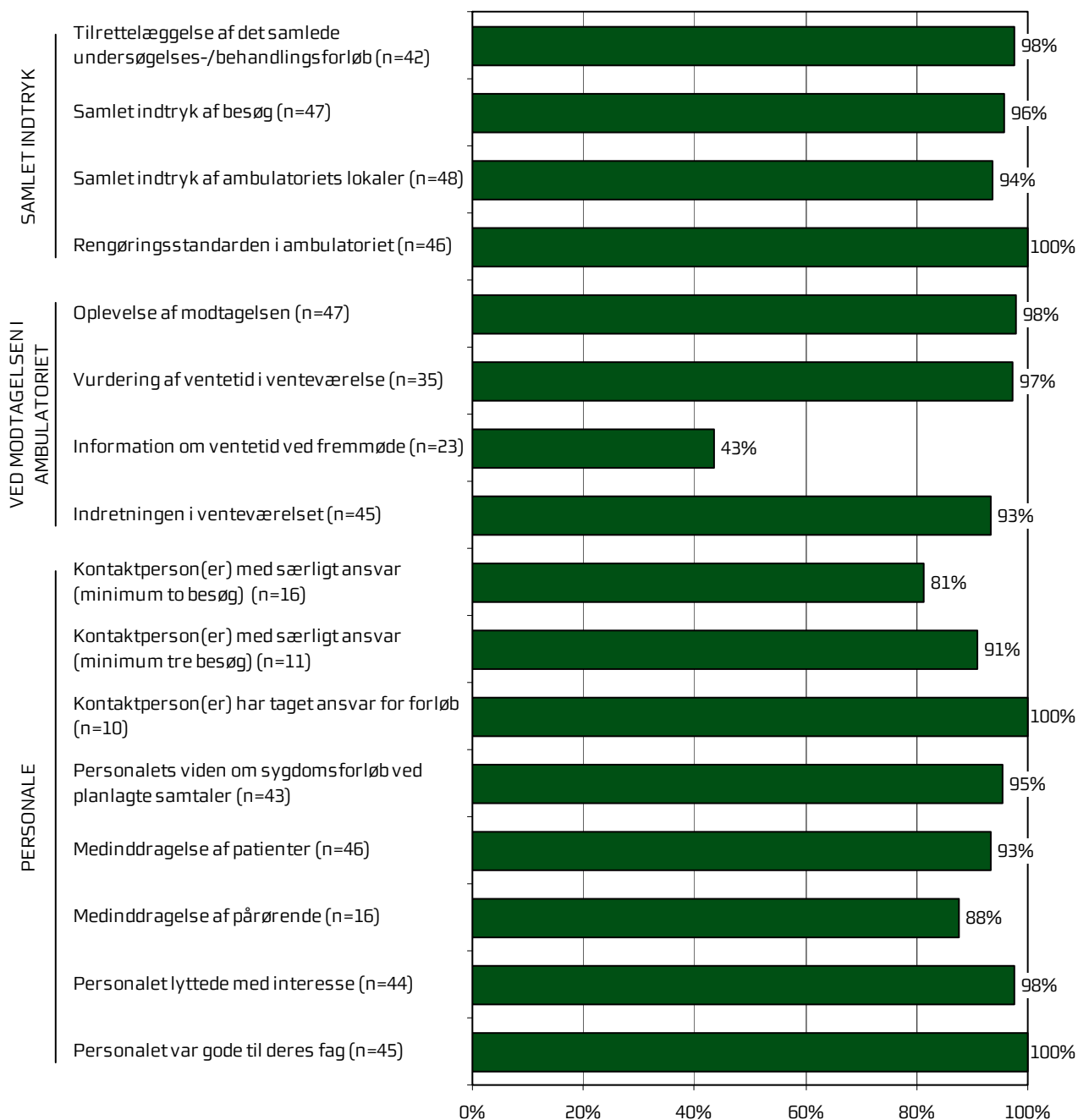
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

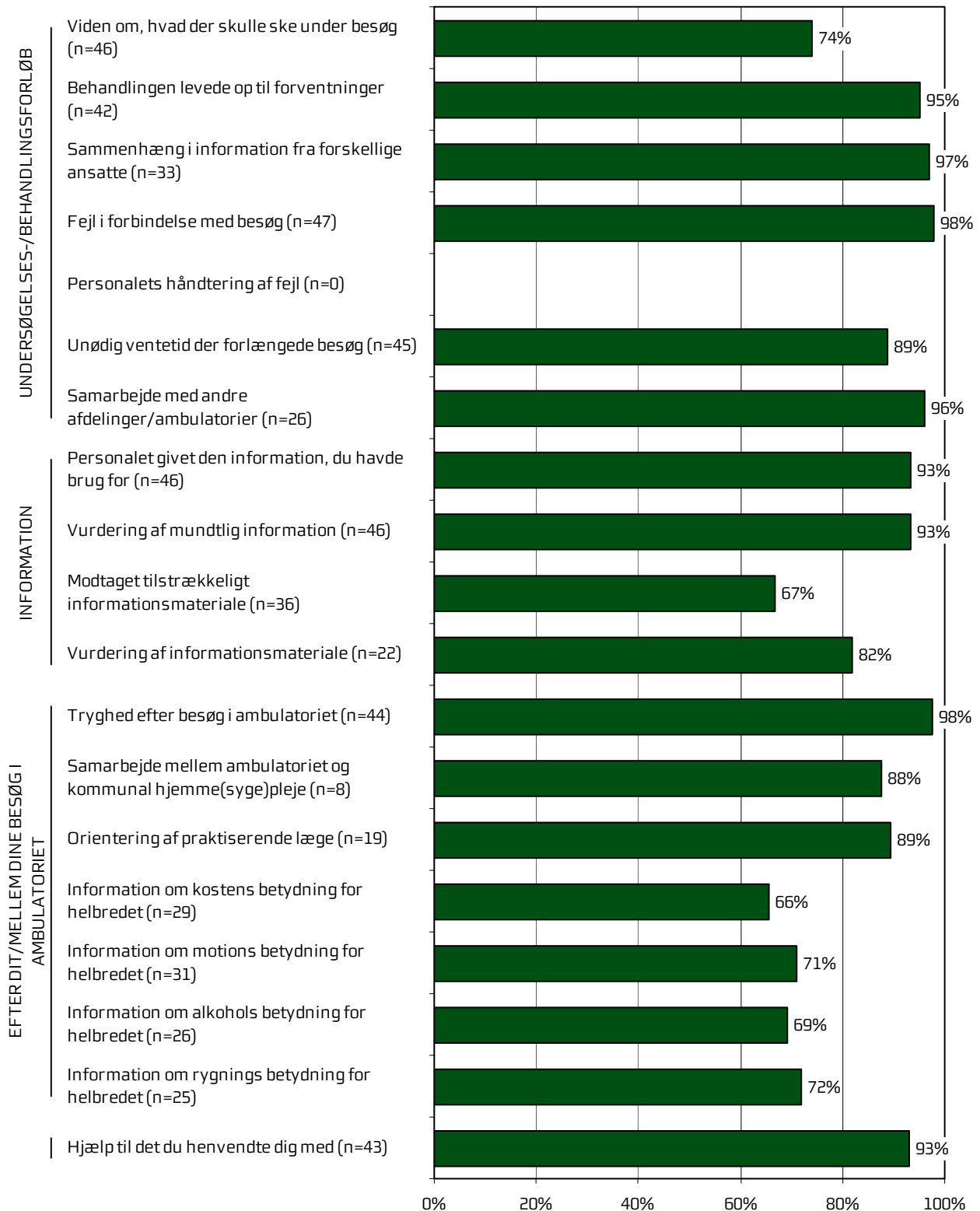
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

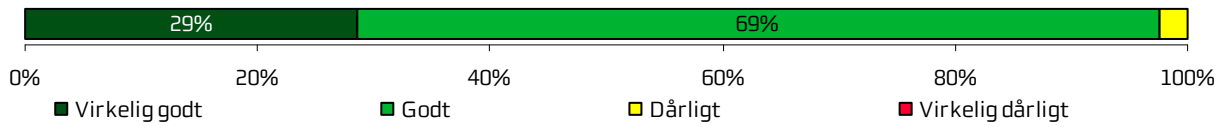
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

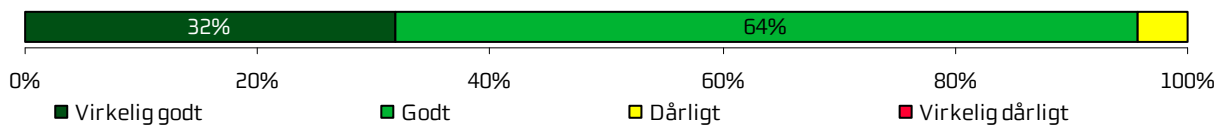
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

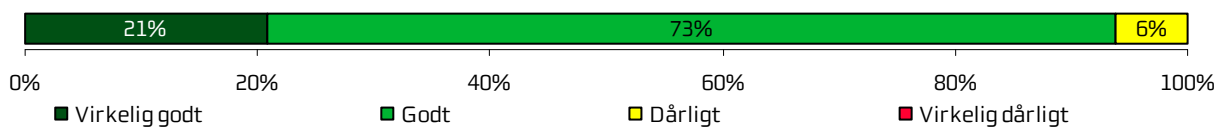
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=42)



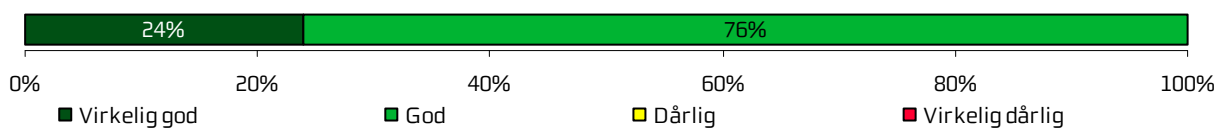
Samlet indtryk af besøg (n=47)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=48)



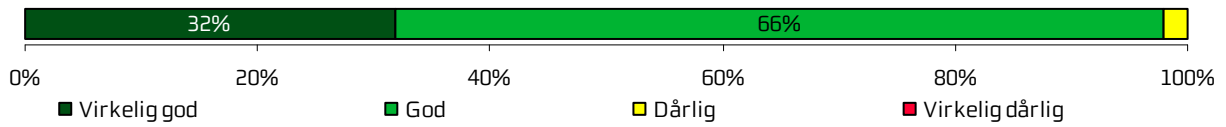
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=46)



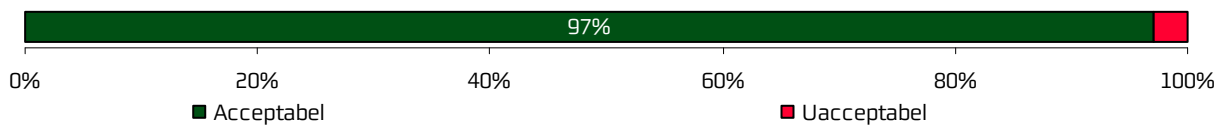
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | - | - | 100 % | 83 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | - | - | 100 % | 88 % | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 94 % | - | - | 100 % | 77 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | - | - | 100 % | 86 % * | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

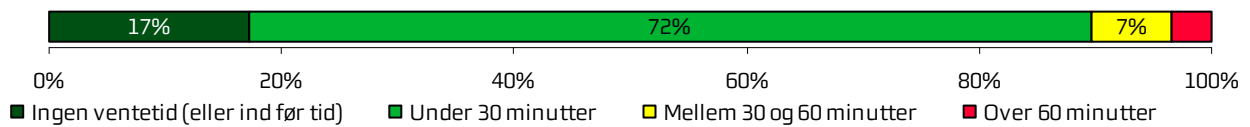
Oplevelse af modtagelsen (n=47)



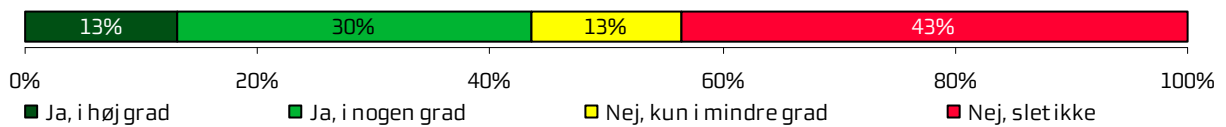
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=35)



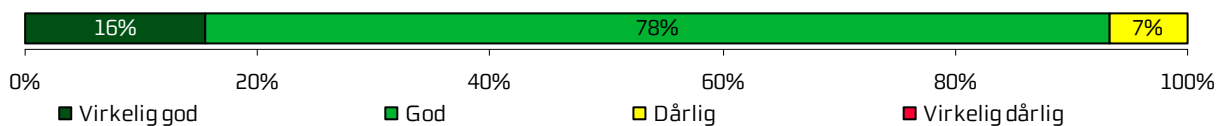
Længde af ventetid i venteværelse (n=29)



Information om ventetid ved fremmøde (n=23)



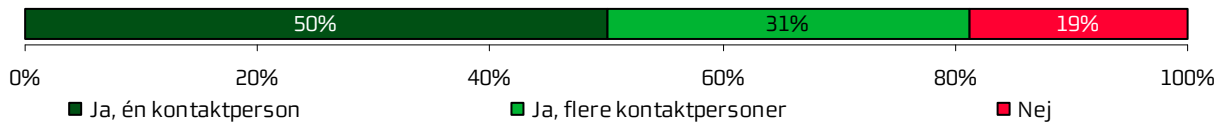
Indretningen i venteværelset (n=45)



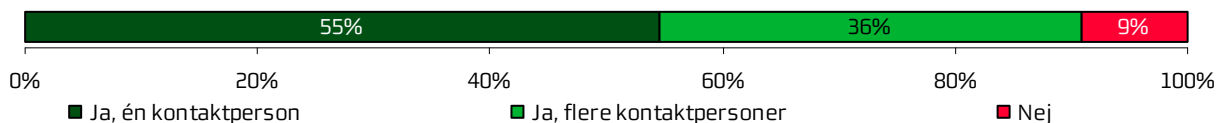
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 89 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 97 % | - | - | 100 % | 82 % | 95 % * |
| 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? | 43 % | - | - | 86 % * | 23 % | 44 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 93 % | - | - | 100 % | 68 % * | 87 % * |

Personale

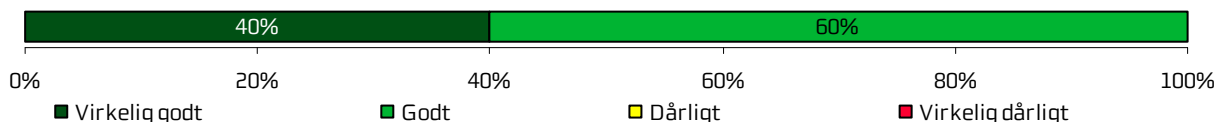
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=16)



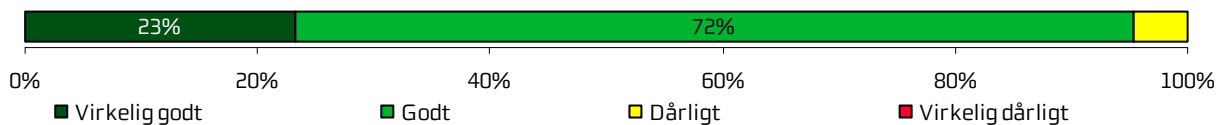
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



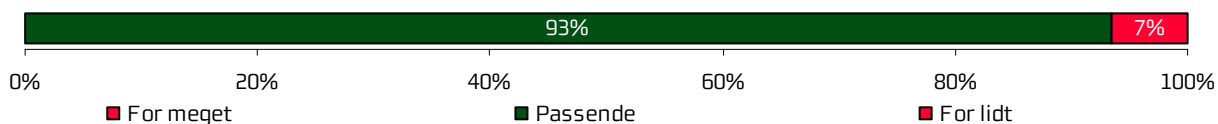
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



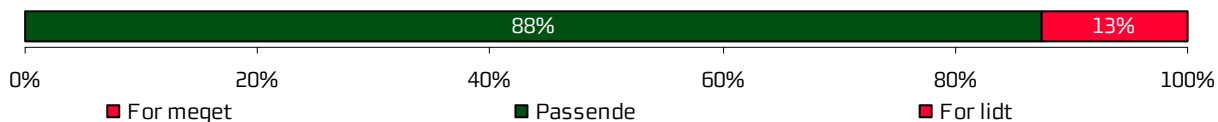
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=43)



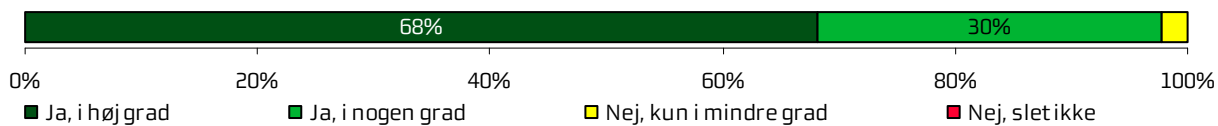
Medinddragelse af patienter (n=46)



Medinddragelse af pårørende (n=16)



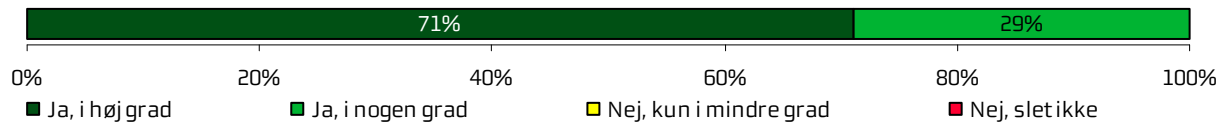
Personalet lyttede med interesse (n=44)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | 81 % | - | - | 97 % | 61 % | 80 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 91 % | - | - | 100 % | 65 % * | 83 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 97 % * | 99 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 95 % | - | - | 100 % | 79 % | 94 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93 % | - | - | 100 % | 83 % | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 88 % | - | - | 100 % | 78 % | 91 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 98 % | - | - | 100 % | 84 % * | 95 % * |

Personale (fortsat)

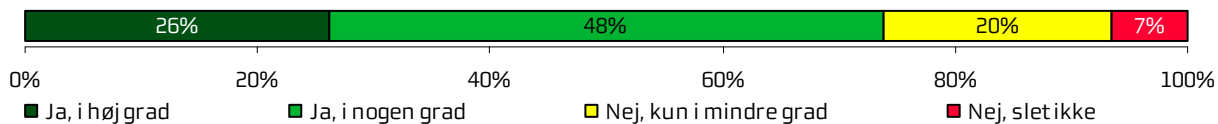
Personalet var gode til deres fag (n=45)



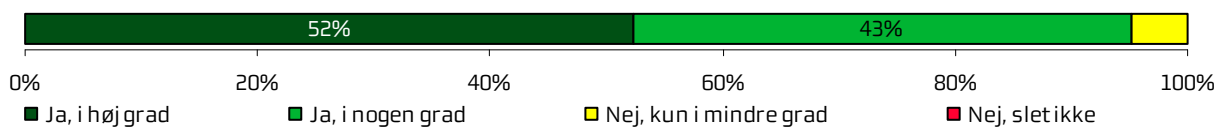
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | - | - | 100 % | 90 % * | 97 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

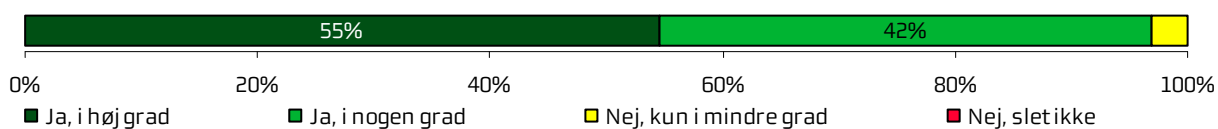
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=46)



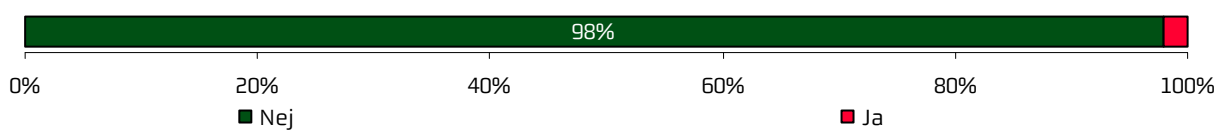
Behandlingen levede op til forventninger (n=42)



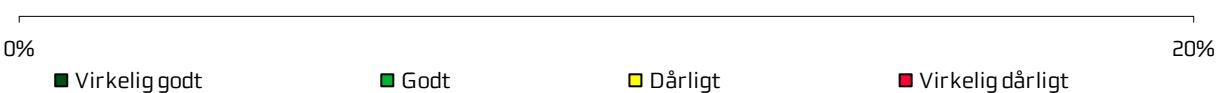
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=33)



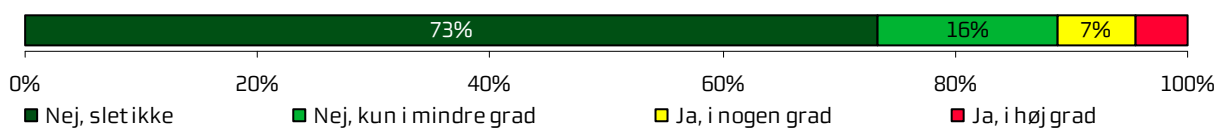
Fejl i forbindelse med besøg (n=47)



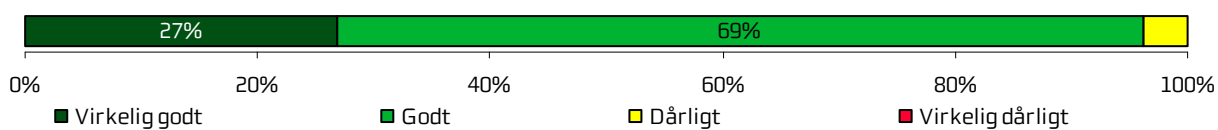
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=45)



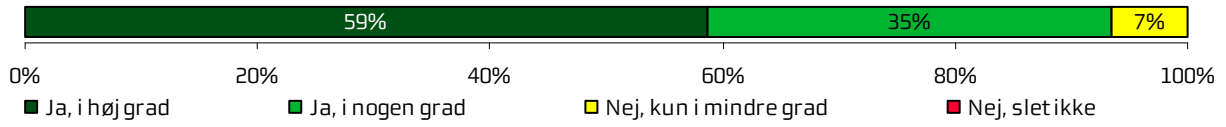
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=26)



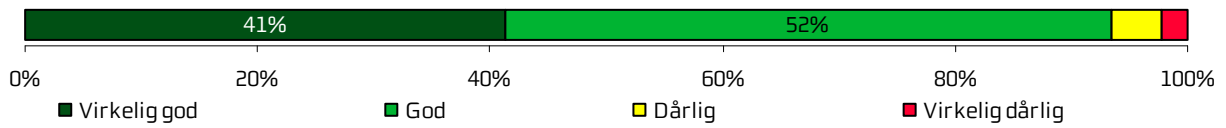
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 74 % | - | - | 100 % * | 70 % | 89 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 95 % | - | - | 100 % | 80 % * | 92 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 100 % | 81 % * | 95 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 75 % * | 93 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | - | - | - | 70 % | 50 % | 61 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 89 % | - | - | 99 % * | 65 % * | 91 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 96 % | - | - | 100 % | 73 % * | 92 % * |

Information

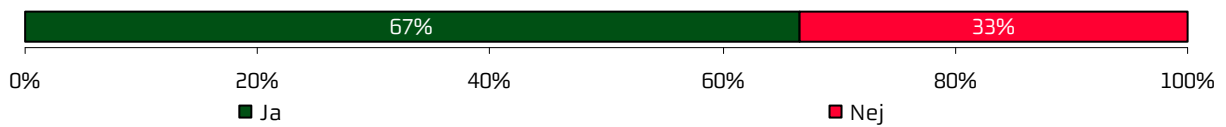
Personalet givet den information, du havde brug for (n=46)



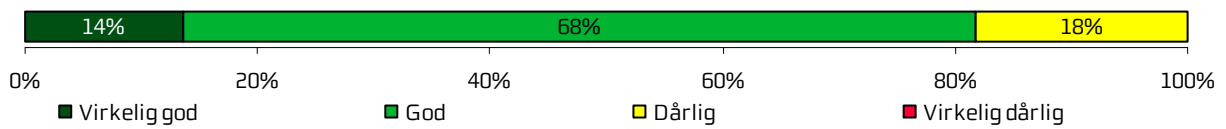
Vurdering af mundtlig information (n=46)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=36)



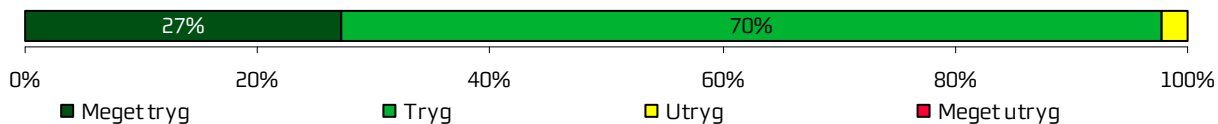
Vurdering af informationsmateriale (n=22)



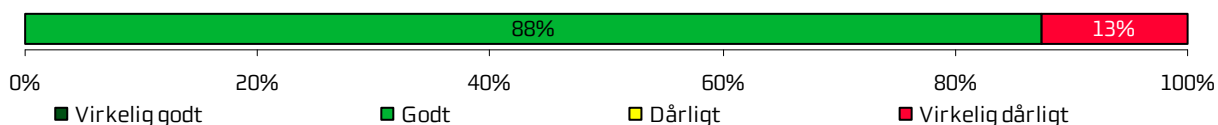
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 93 % | - | - | 100 % | 82 % | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | - | - | 100 % | 83 % | 96 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 67 % | - | - | 99 % * | 65 % | 82 % |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 82 % | - | - | 100 % * | 80 % | 93 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

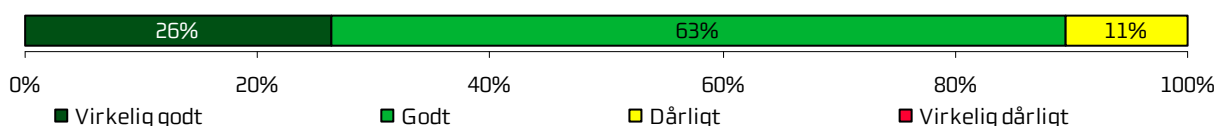
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=44)



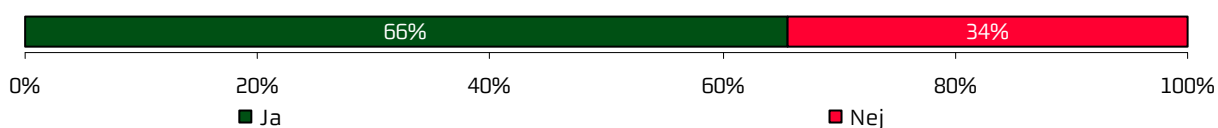
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



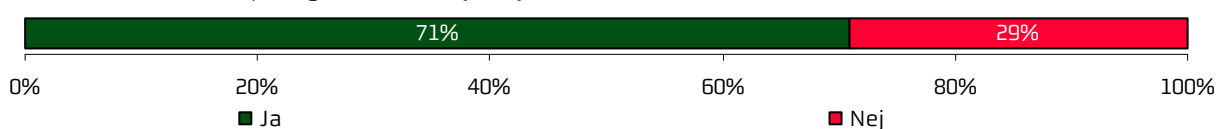
Orientering af praktiserende læge (n=19)



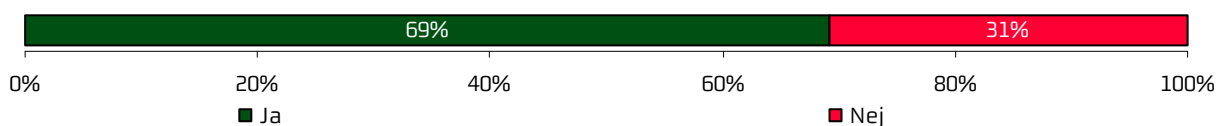
Information om kostens betydning for helbredet (n=29)



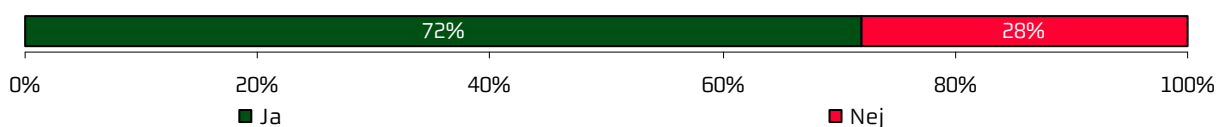
Information om motions betydning for helbredet (n=31)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=26)



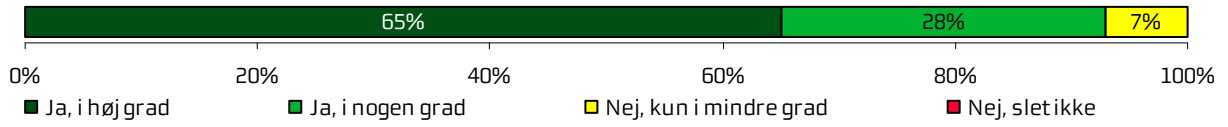
Information om rygningens betydning for helbredet (n=25)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 84 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 88 % | - | - | 100 % | 84 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 89 % | - | - | 100 % | 65 % * | 85 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 66 % | - | - | 95 % * | 31 % * | 62 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 71 % | - | - | 98 % * | 34 % * | 73 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 69 % | - | - | 97 % * | 30 % * | 62 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 72 % | - | - | 98 % * | 35 % * | 69 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=43)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 93 % | - | - | 100 % | 80 % * | 94 % * |

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


Endokrinologisk Ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium | Modtagelsen |
|---|---|--------------|
|  | 1 Er altid venligt modtaget, selvom at siden de har ændret det til, at man bare kan/skal swipec sit sygesikringskort, er den menneskelige kontakt blevet mindre med sekretærene. For at gøre hele processen nemmere og hurtigere er dette, at swipec sit kort, den bedste metode. | Virkelig god |
|  | 10 Der var ikke noget egentlig venteværelse, blot indgangen. | God |

Endokrinologisk Ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?




- | ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium | Fejlhåndtering |
|---|--|--------------------------------------|
|  3 | Synes måske, at lægen ikke tog problemet alvorligt. Antydede, at andre symptomer var i nærheden af hypokondri, da det ikke blev lyttet til. Symptomer, der "normalt" forekommer [] (Der er ingen regler uden undtagelser). Jeg kom ikke for at få opmærksomhed og har ikke selv pådraget mig en ubalance i mit [] system, at jeg ved af. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

Endokrinologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?




| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Jeg er personligt bedst, når lægen, der er tilknyttet til patienten, også er i 'samme' aldersgruppe. Her tænker jeg på, at jeg fik ny læge tilknyttet mig, efter at min daværende læge efter mange år flyttede. Den nye læges måde at praktisere sit erhverv var bedre tilrettet til [anden aldersgruppe]. Da jeg bad om at få en anden læge, fik jeg også dette og har været meget glad for at have en læge, tættere på min alder. Kan også være det bare er mig, der havde det nemmere ved at relatere til ham. | Virkelig godt |
| 2 | Alene "for"-undersøgelser pt. Behandling i 2014. | Godt |
| 4 | Har meget hurtigt fået svar på blodprøver og med forslag til ændring i medicindosering. Har været meget fint. | Godt |
| 5 | En undersøgelse/samtale: skulle have ny tid for at få introduktion i blodsuktermåling. Det kunne let være samtidig. | Dårligt |
| 11 | Talte med en læge, som jeg havde lidt besvær med at forstå, men med tolk gik det bedre. | Godt |
| 12 | Sygeplejersker er fagligt meget dygtige. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg måtte rykke for blodprøveskema, da sekretærfunktionen åbenbart ikke kan følge med. Jeg havde fået estimat på, hvornår det ville være klart, men det holdt ikke. | Virkelig godt |
| 14 | Jeg blev modtaget af smilede, imødekomme og venlige mennesker, både i receptionen, hos sygeplejersken og lægen. Fik at vide, at der var lidt ekstra ventetid. Jeg har haft diabetes [i en del år], så jeg ved, hvad der skal ske ved kontrollerne. Jeg var dog meget positivt overrasket over, hvordan det gik. | Virkelig godt |
| 16 | Meget hurtigt og effektivt undersøgelsesforløb og efterfølgende samtale:-) | Virkelig godt |

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

| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  1 | Det var i foråret [for mange år siden], jeg fik konstateret diabetes type 1, og kan ikke huske det skriftlige materiale, men DVD materialet var, selv den gang, noget forældet, men gav en ide om, hvad det gik ud. | Virkelig godt |
|  9 | I forbindelse med konstatering af min type 2 diabetes, synes jeg, at jeg har måttet søge mange informationer på nettet omkring sideløbende bivirkninger og følgesygdomme. Har ikke rigtig modtaget information på ambulatoriet. Fik bare konstateret diabetes og bum, så skulle jeg medicineres. | Godt |
|  10 | Information gennem min praktiserende læge. | Godt |

Endokrinologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium | Samlet indtryk |
|--|--|----------------|
|  7 | Har ikke haft kontakt til min egen praktiserende læge længe, så ved ikke, hvor meget information han har modtaget om mig via ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  9 | Har altid følt mig godt og trygt behandlet af et dejligt personale. Kan måske virke lidt forkert, når jeg nu ikke er tilfreds med informationsforløbet, men idet jeg selv har sat mig ind i min sygdom, føler jeg mig efterhånden godt rustet i mit forløb. Men det er ved egen hjælp! | Godt |
|  14 | Information omkring kost, motion osv. så jeg krydset af, til ikke at være relevant for mig, jeg har jo fået det at vide mange gange, siden jeg fik diabetes []. Plus at jeg har en aftale hos en diætist til genopfriskning. | Virkelig godt |

Endokrinologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Ikke noget jeg lige kan komme i tanke om. | Virkelig godt |
| 3 | Venlig modtagelse. Venlig sygeplejerske, der forklarede mere end lægen, da hun var nemmere at spørge. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 6 | Venteværelset kunne gøres mere hyggeligt. Dvs. mere behageligt at være i. Det virker som et gangareal, hvor mange går forbi. Diætisten har på alle områder levet op til mine forventninger. Behagelig, faglig tillidsvækkende og altid venlig med forståelse for min personlighed. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 7 | Kan godt lide, at man altid bliver taget alvorlig og får svar på eventuelle problemer. | Virkelig godt |
| 8 | Særdeles godt indtryk. Personalet var meget imødekommende. Godt, godt. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 11 | Flinke og venlige. | Godt |
| 12 | Bliver informeret, hvis der er ekstra ventetid, eller noget er kommet i vejen for, at der skal laves om i aftaler. [Ventetid] | Virkelig godt |
| 14 | Generelt godt miljø. Måske lidt træls, at vægten står ude i venteværelset. Og så husker jeg det, som om der ikke var super god plads i venteområdet i forhold til stole og bord. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 15 | Meget godt tilfreds. Følte, at de så og hørte mig. | Virkelig godt |

