

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Endokrinologisk Klinik
Medicinsk afdeling
Regionshospitalet Randers
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:	312
Besvarelser fra afsnittets patienter:	162
Afsnittets svarprocent:	52%

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).

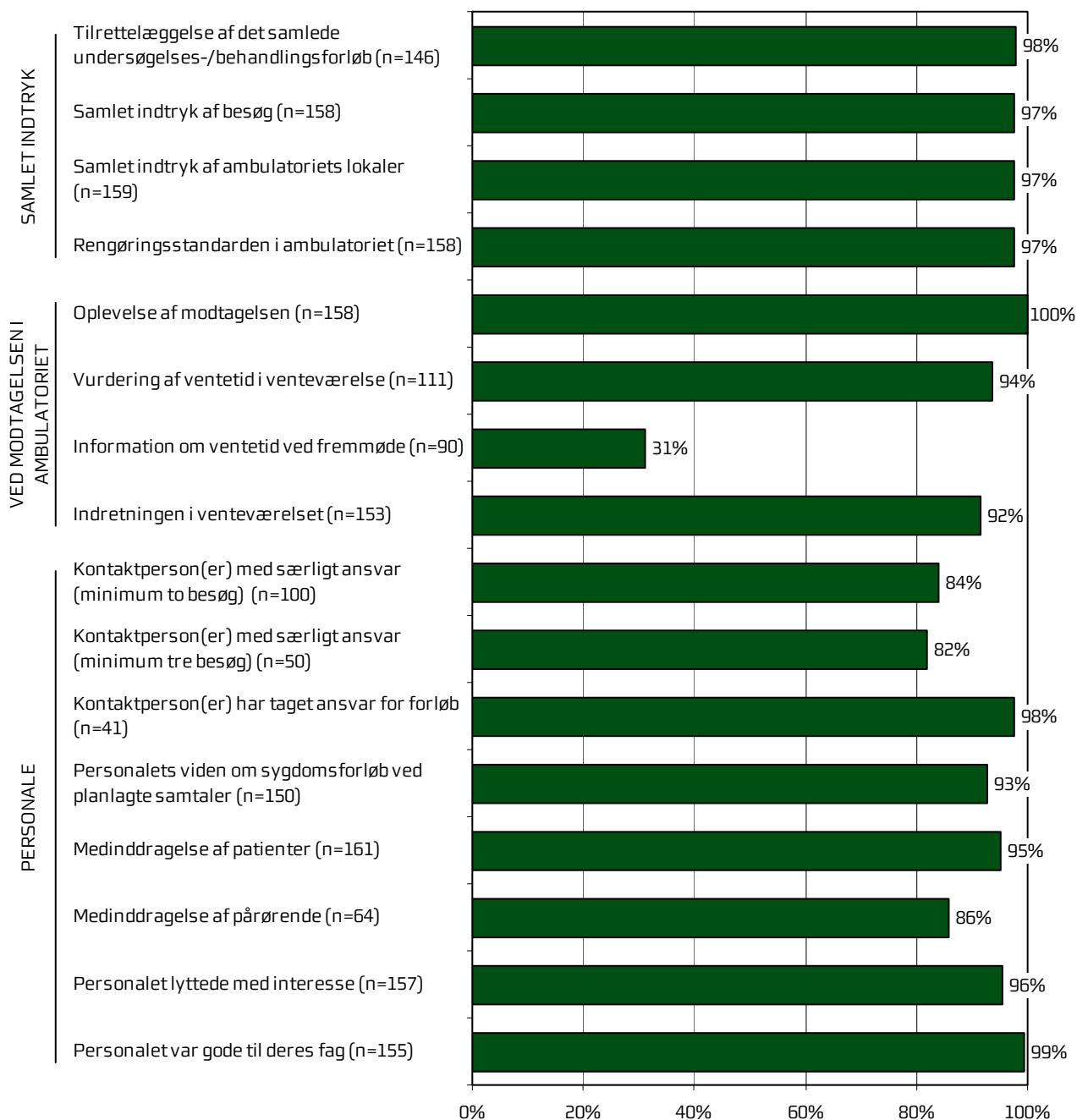
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

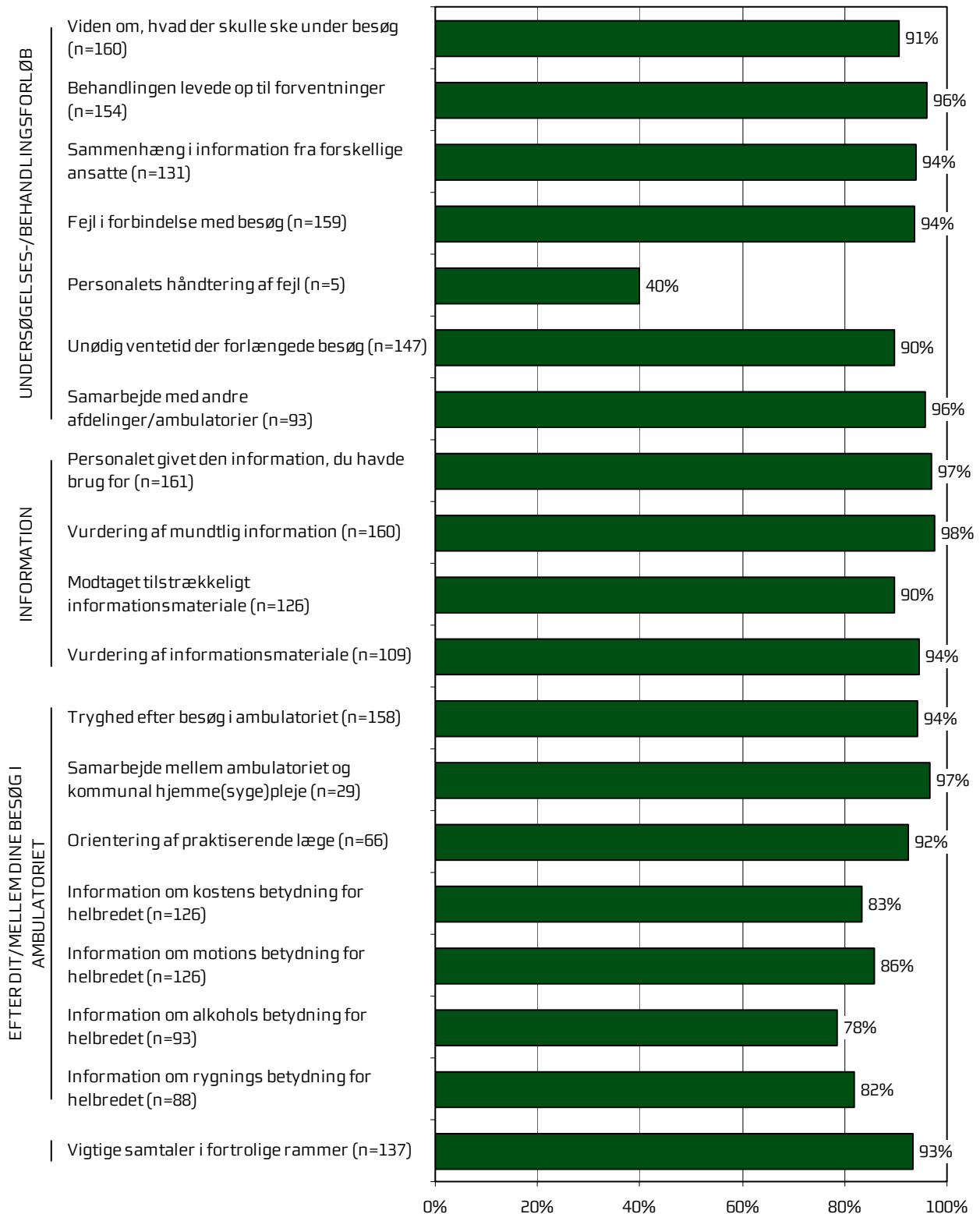
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

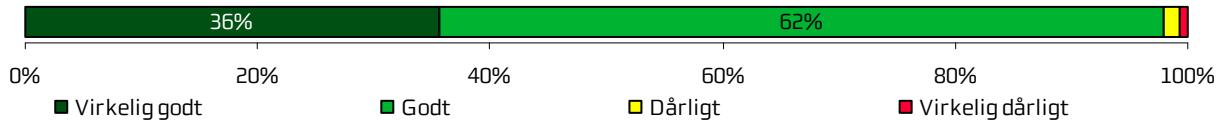
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

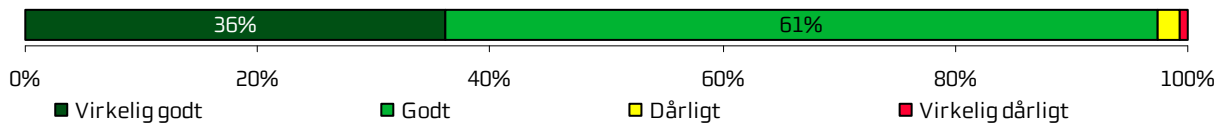
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

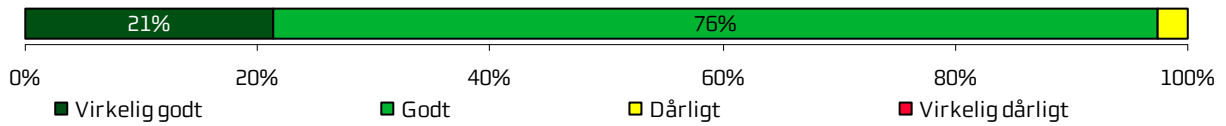
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=146)



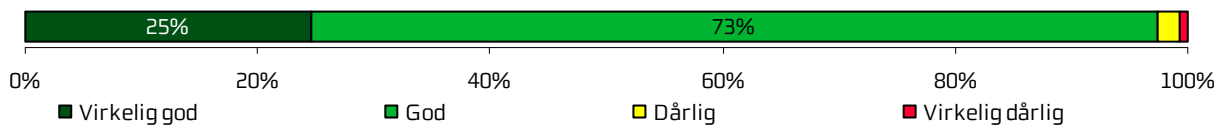
Samlet indtryk af besøg (n=158)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=159)



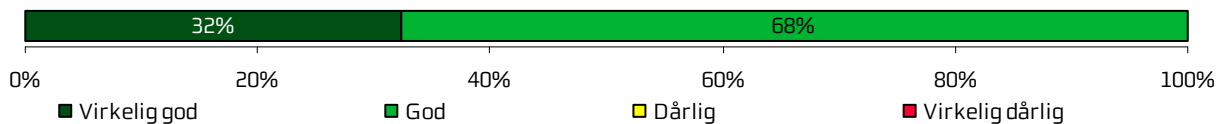
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=158)



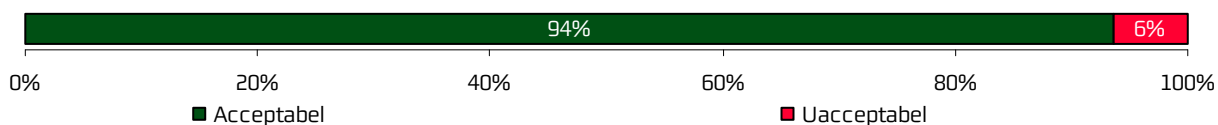
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	-	100 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	-	99 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 % *	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

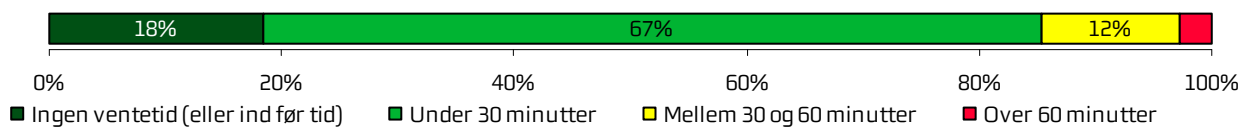
Oplevelse af modtagelsen (n=158)



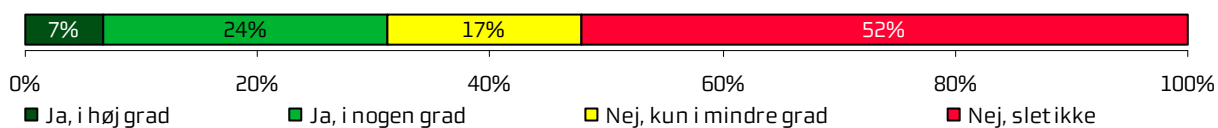
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=111)



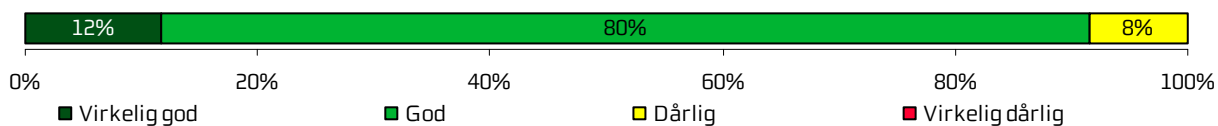
Længde af ventetid i venteværelse (n=109)



Information om ventetid ved fremmøde (n=90)



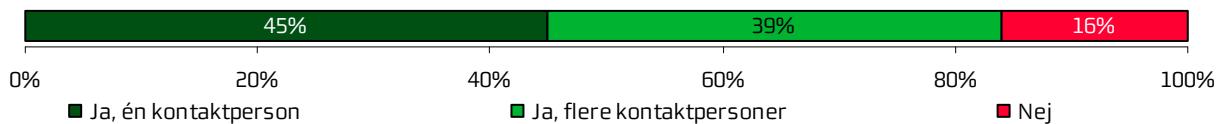
Indretningen i venteværelset (n=153)



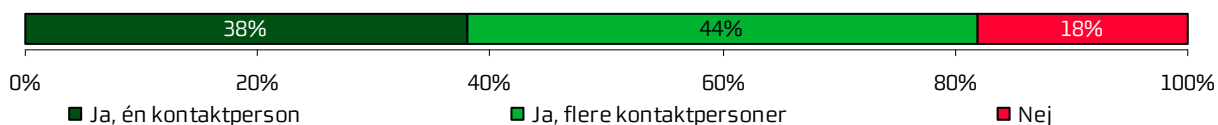
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	95 %	-	97 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	31 %	39 %	-	65 % *	25 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	94 %	-	95 %	81 % *	87 % *

Personale

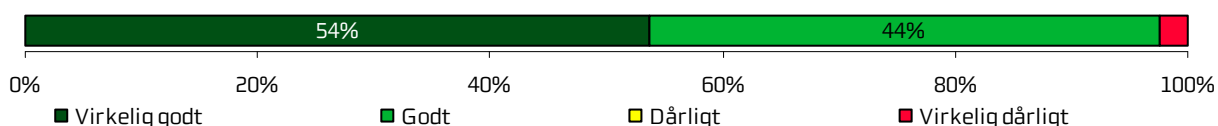
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=100)



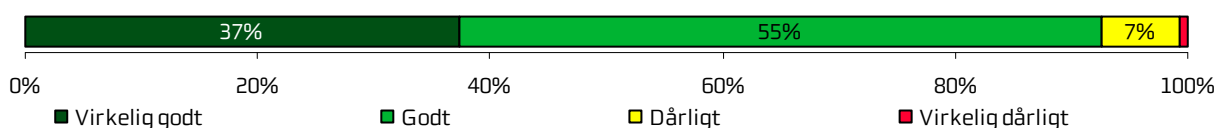
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=50)



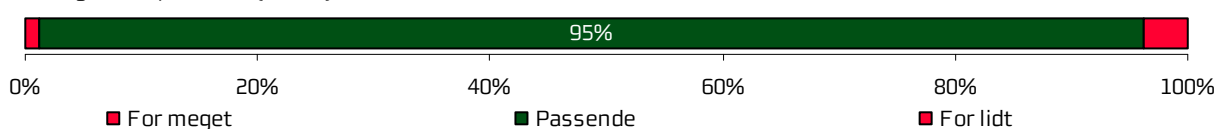
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=41)



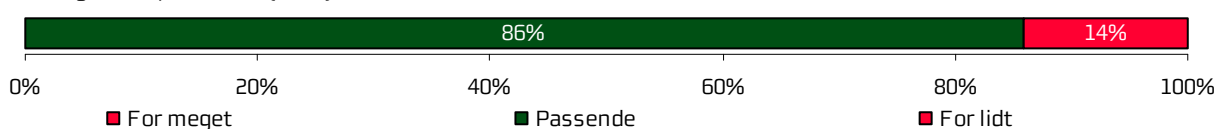
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=150)



Medinddragelse af patienter (n=161)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



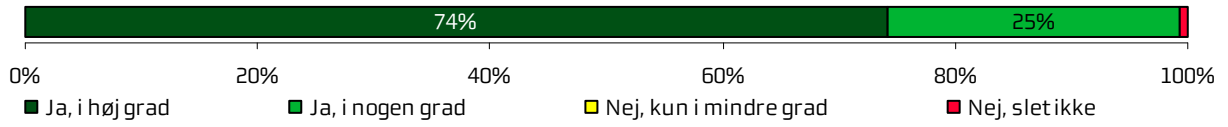
Personalet lyttede med interesse (n=157)



	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)	84 %	82 %	-	90 %	76 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	83 %	-	96 % *	77 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	-	99 % *	88 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	-	98 %	91 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	90 %	-	95 %	86 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	-	100 % *	92 %	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=155)



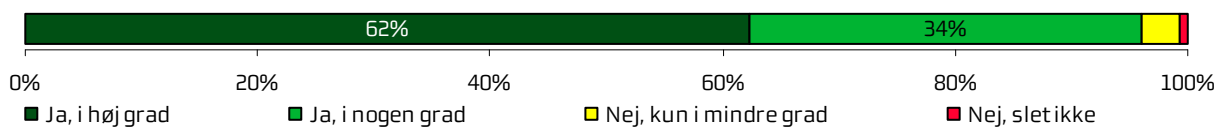
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

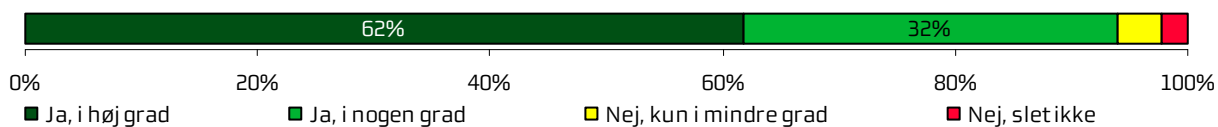
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=160)



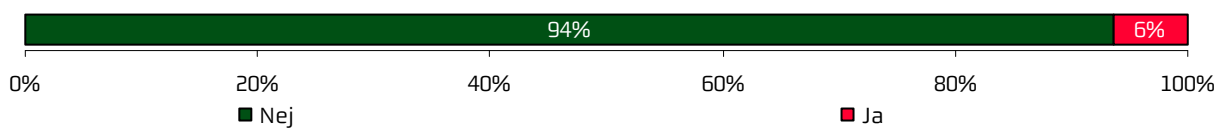
Behandlingen levede op til forventninger (n=154)



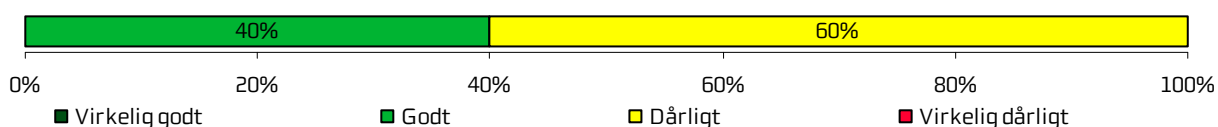
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=131)



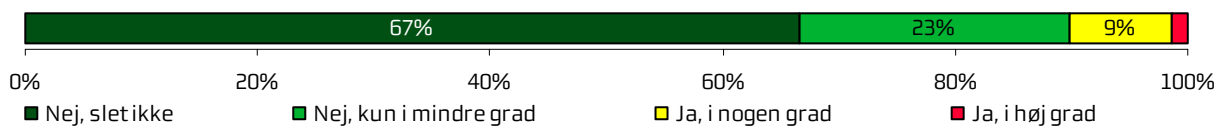
Fejl i forbindelse med besøg (n=159)



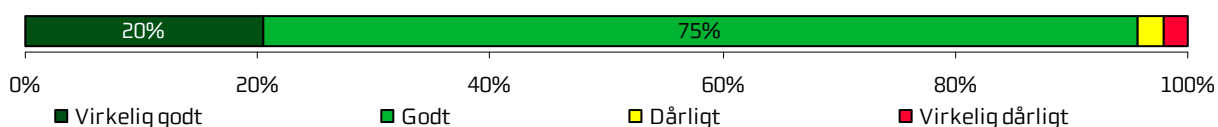
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=147)



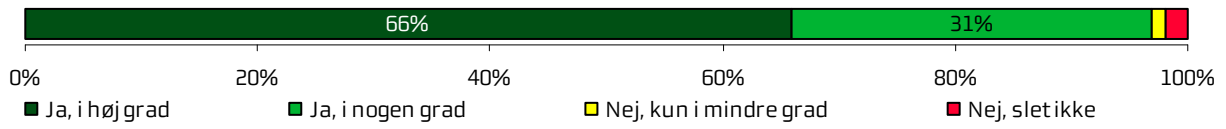
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=93)



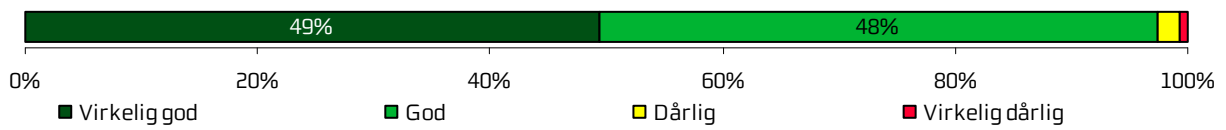
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	87 %	-	97 % *	83 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	94 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	99 % *	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	-	98 % *	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	100 % *	-	-	-	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	88 %	-	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	-	98 %	89 % *	95 % *

Information

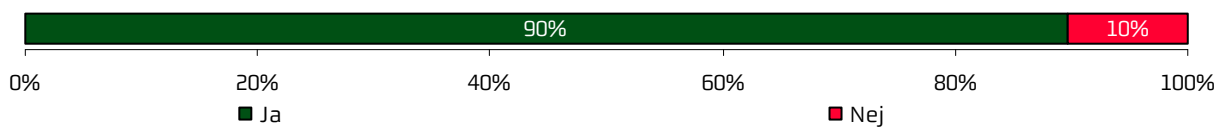
Personalet givet den information, du havde brug for (n=161)



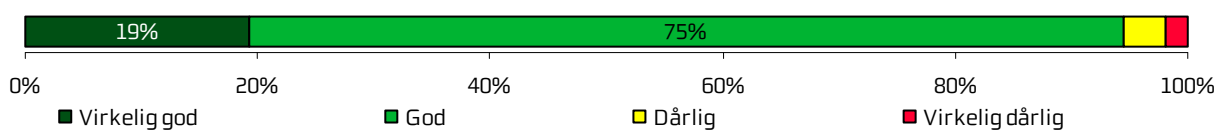
Vurdering af mundtlig information (n=160)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=126)



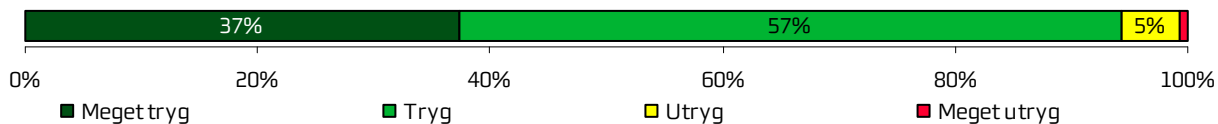
Vurdering af informationsmateriale (n=109)



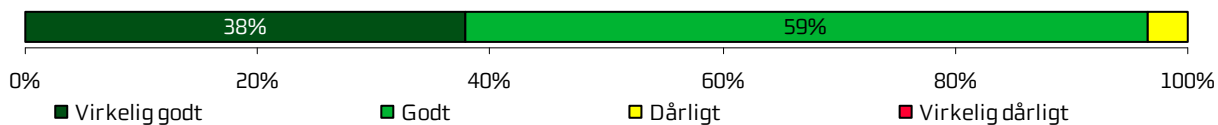
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	96 %	-	99 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	93 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 %	88 %	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

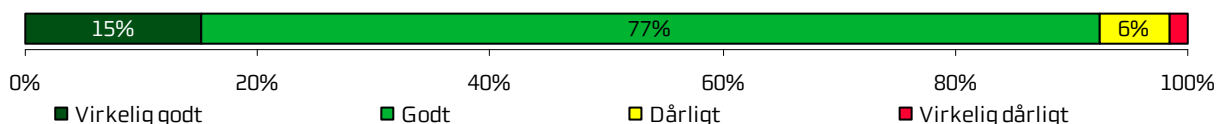
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=158)



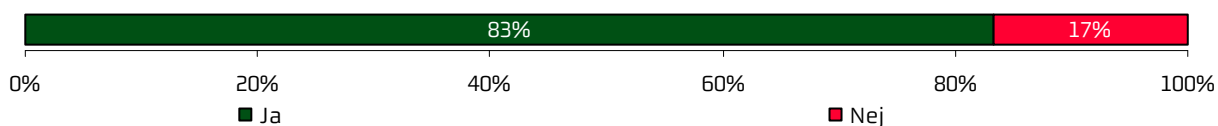
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



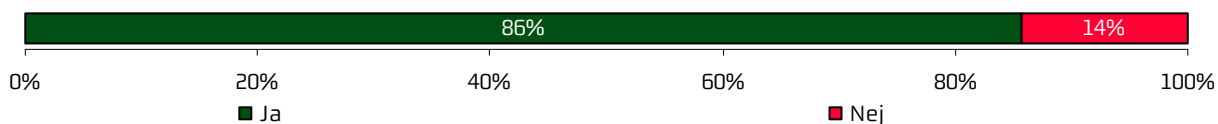
Orientering af praktiserende læge (n=66)



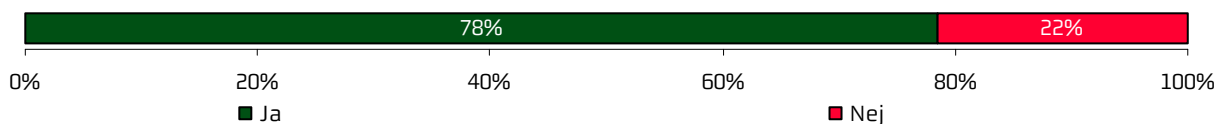
Information om kostens betydning for helbredet (n=126)



Information om motions betydning for helbredet (n=126)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=93)



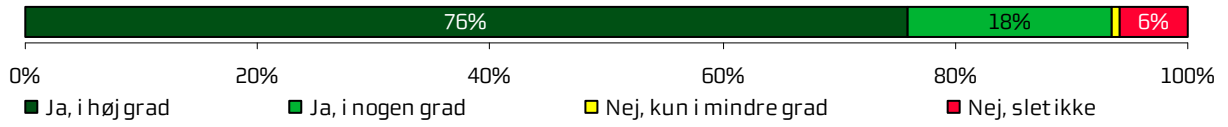
Information om rygningens betydning for helbredet (n=88)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	98 % *	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	91 %	-	96 %	86 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	90 %	-	97 %	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	83 %	-	-	77 %	46 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	86 %	-	-	84 %	57 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	78 %	-	-	76 %	47 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	82 %	-	-	85 %	53 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=137)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	93 %	-	-	98 % *	89 %	95 %

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		1
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		4
Pleje		0
Relationer til personale		3
Ventetid		2

Endokrinologisk Klinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Modtagelsen
4	Ved nogle besøg var det svært at blive registeret, da kontordamen enten var optaget af telefonen eller fraværende. Venteværelset kunne være mere inspirerende, det er pænt kedeligt!	God
5	Smil og venlige bemærkninger.	Virkelig god
8	Alt var godt.	Virkelig god
13	Virkelige flinke [og behjælpelige] sekretærer, der sidder i modtagelsen.	God
14	God og altid med et smil.	Virkelig god
16	Sødt personale.	Virkelig god
19	Der er en venlig og afslappet atmosfære uden urimelig ventetid.	God
22	Jeg har ingen. De var rigtigt søde og venlige. Man føler sig velkommen.	God
23	En hyggelig velkomst fra sekretæren, da jeg kom.	Virkelig god
25	Nej.	God
29	Nej.	God
30	Nej og i hvert fald ikke negativ.	Virkelig god
31	Der er ofte ventetid, da kontoret er ubesat.	God
34	Lang ventetid.	God
36	For lidt diskretion i venterum!	God
39	Man bliver altid mødt med et smil og får anvist, hvor man skal gå hen.	Virkelig god
40	Nej.	God
41	Mangler information om proceduren.	God
42	Gennem de sidste [mange] år haft min gang i ambulatoriet [flere] gange årligt. Er HVER gang blevet mødt af smilende, venlige og hjælpsomme sekretærer. "Pigerne" evner netop at sætte patienten i fokus. Altid et kompetent svar, også ved telefonisk henvendelse! Roser bør falde...	Virkelig god
44	Kun en gang "glemte" man mig! Og ventetiden blev lang! Hvilket de undskyldte og beklagede.	Virkelig god

Endokrinologisk Klinik

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Fejlhåndtering
7	Modtog brev med posten [i sommeren] 2013, som var dateret [fem dage tidligere] 2013 med meddelelse om indkaldelse til samtale den [syv dage efter modtagelse], hvor jeg skulle få taget en blodprøve en uge forinden hos egen læge. Det kunne ikke lade sig gøre. Hvis der var sendt en mail i stedet for brev pr. post, så kunne jeg have nået blodprøven ved egen læge, men fik så en tid på Regionshospitalet Randers i stedet for. En anden indkaldelse til undersøgelse [i sommeren] 2013 var dateret den [syv dage tidligere], dette modtog jeg også pr. post [sammen med det andet brev]. Sen modtagelse i forhold til datering. Mail vil være at foretrække.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Fik en meget hurtig diagnose, som efterfølgende blev trukket tilbage efter flere samtaler og inddragelse af cøliakiforeningen.	Dårligt
13	Mit blodsukkerapparat [] blev indstillet helt forkert, så jeg skulle tage meget mere insulin, end der var nødvendigt. Så jeg gik tilbage til kulhydrattælling igen.	Dårligt
17	Havde [nogle] gange fået en forkert tid at vide.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Glemte at give blodfortyndende [medicin].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	For ringe bedømmelse af insulin ved hurtigvirkende behov.	Dårligt
43	Læge lyttede ikke til patient eller pårørende for de symptomer, der lå til grund for besøget. Derfor endte jeg med unødigt behandling af symptomer, der ikke var der, og måtte vente yderligere på de rette undersøgelser.	Godt

Endokrinologisk Klinik











Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
6	Personalet må godt blive bedre til at containe. Altså lytte til, hvad jeg føler og hvordan min sygdom påvirker mig psykisk, uden straks at feje mig af ved at tilbyde mig konsultation ved en psykolog i Aarhus. Der skal være plads til andet end sygdommen, når man er til kontrol. I skal se på og lytte til det hele menneske.	Godt
7	Meget dygtigt, venligt og smilende personale. Men ventetiden på næsten halvanden time på at få besked på, om man har kræft eller ej, den er lang.	Virkelig godt
8	Super godt.	Virkelig godt
13	Undrer mig over, om der ikke er en tavshedspligt indbyrdes mellem læger/sygeplejerske. Nu når det det omhandler, har med mig at gøre som patient og ikke den pågældende sygeplejerske, som spurgte mig om noget, jeg anser kun kommer læge/mig ved og evt. sygeplejerske, der har med mig at gøre.	Godt
15	Jeg synes ikke, der rigtig sker noget omkring de problemer, man har. Får blot at vide, man selv må finde ud af det.	Uoplyst
19	Sygeplejersken er god til at opfatte evt. problemer ved samtalen, under blodtryksmåling og vejning og herefter videregive informationen til overlægen således, at evt. bekymringer bliver behandlet under lægesamtalen.	Godt
21	Da aftalen med diætisten blev lagt så lang tid efter behandlingsstart, blev der lagt for stor vægt på medicin frem for selvhjælp (kostændringer/livsstilsændringer).	Godt
23	Hurtigt og nemt det hele.	Virkelig godt
26	For lang ventetid for blodprøve udtagning.	Godt
28	Der er for lang tid mellem samtalerne.	Godt
30	Min egen læge bliver også informeret, og det, synes jeg, er godt og informativt.	Virkelig godt
31	Forløbet varer alt for længe. Der går et år med undersøgelser før, behandlingen sættes i gang.	Godt
32	Sekretæren var meget empatisk, lyttende og forstående. Hun orienterede om, hvad der skulle ske hos læge NN, som ikke besidder empati og fremstår meget arrogant. Han påstod (og anbefalede min læge) udredning med henblik på depression! Er en glad og positiv dame! []. Virkelig nedladende mand! Min ægtefælle og jeg er stadig rystede over hans arrogance.	Virkelig dårligt
35	Lægen, som skulle snakke med os efter scanning af [ufødt] barn [], var ikke enig i mediciners mening, hvilket virkede uprofessionelt at sige.	Godt
38	Undersøgelsen var en fotografering af min skjoldbruskkirtel med henblik på en planlagt [] behandling [nogle uger senere]. Fotograferingen foregik om formiddagen. Om eftermiddagen ringede den afdeling, som skulle foretage den efterfølgende behandling, og foreslog at behandlingen blev udskudt til [flere måneder senere]. Fotograferingen kan derfor ikke bruges, da den, ifølge det for mig oplyste, ikke må være mere end tre måneder gammel.	Virkelig godt
39	Besøgene bærer i sagens natur tydeligt præg af, at det skal gå hurtigt (tiden er knap), så det fordrer, at man (patienten) er godt forberedt hjemmefra, og det er jo kun en fordel for begge.	Virkelig godt
43	Efter sidste undersøgelse [] gik behandlingen hurtigt og effektivt, da der opstod komplikationer. Hurtig/effektiv behandling, da der kom den rigtige læge til.	Godt
45	Samtaler bør fortages under ikke så højt et lydniveau, så andre folk på gangen ikke kan høre samtalen. Vær mere lyttende på pårørende.	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
4	Nogle pjecer kunne være mere uddybende i forhold til symptomer på for lavt blodsukker (diabetespjecer).	Virkelig godt
10	Helt i orden.	Virkelig godt
19	Jeg har gennem årene ikke været præsenteret for information, jeg ikke har været i stand til at forstå.	Godt
30	Jeg er nok én af de mest tilfredse patienter, I har.	Virkelig godt
36	Personligt mangler jeg vilje til at holde min behandling, hvilket jeg ikke synes, jeg kan komme videre med!	Godt
41	Det undrer mig, at jeg kun skal møde hvert halve år, og ikke hver tredje måned.	Godt
45	Mangler information om følgesygdomme.	Godt

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
 1	Der lå masser af materiale omkring kost m.m.	Virkelig godt
 3	Jeg er ikke-ryger.	Godt
 4	Der har, og er, en god 'ping-pong'-dialog mellem personale og patient (mig), hvor behandlingen rettes til i forhold til, hvordan min krop reagerer.	Virkelig godt
 7	Det kunne være rart, hvis det var den samme læge, som sendte mig til diverse undersøgelser, der også var den, der gav det endelige svar. Lægen, som gav mig svaret, nævnte nogle ting, bl.a. noget med leveren, men det skulle ikke undersøges yderligere. Efterfølgende tænker jeg af og til på, hvad det var. Det fik jeg ikke at vide, så jeg overvejer at kontakte afdelingen for yderligere svar, så jeg kan slippe for at spekulere på det.	Virkelig godt
 12	Jeg var der kun en gang. Så hjalp behandlingen.	Godt
 14	Tilfreds.	Uoplyst
 19	Jeg føler tryk i forbindelse med min sygdom pga. et professionelt personale, som giver en fin vejledning om den optimale levevis i forbindelse med min sygdom.	Godt
 25	Nej.	Godt
 32	Ambulantnotatet er videresendt fra min læge... Atter en meget arrogant tilgang til min sygdom og til "patienten" som sådan!	Virkelig dårligt
 46	Jeg synes, der er for mange skiftende sygeplejersker. De sidste tre gange, jeg har været til kontrol på Randers Sygehus angående [min sygdom], har det været forskellige sygeplejersker. Det kan godt være frustrerende.	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	For lang ventetid. [Ventetid]	Godt
4	Jeg synes godt, at flere personalegrupper kunne lære at skrive henvisninger. Jeg bad om en, og der var kun én person, der kunne finde ud af det, og hun var der ikke, så det tog næsten en måned at få den henvisning. [Ventetid]	Virkelig godt
8	ALT var perfekt.	Virkelig godt
9	Informationer mellem praktiserende læge, andre speciallæger, kiropraktorer, fysioterapeut, osv. er ikke-eksisterende. Et kæmpe minus for patienten. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	At alle sygeplejersker kender til det grundlæggende i blodsukkerapparatet, og ikke som her, hvor hver enkelt sygeplejerske kender til hver sit blodsukkerapparat. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
14	Tilfreds.	Uoplyst
20	Jeg synes derimod, at det havde været bedre at sende mig til andet hospital, da der er bedre busforbindelserne dertil end til Randers. De kunne også have sendt mig til et tredje hospital, da der også er bedre forbindelser dertil end til Randers.	Godt
23	Et hurtigt og godt tilrettelagt [forløb]. God information hele vejen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Jeg fik hurtigt telefonsvar på resultatet fra scanningen fra en meget, meget sød sygeplejerske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Lidt mere rengøring ville hjælpe. Der var mange nullermænd, og bordet flød med alt muligt andet end det, der var relevant. [Fysiske rammer]	Godt
30	Der er altid en god og humørfyldt stemning på Endokrinologisk Klinik. Medicinsk Overafdeling M husker jeg ikke så tydeligt, men jeg har generelt ikke noget at klage over.	Virkelig godt
42	HELE ambulatoriets personale har altid været særdeles hjælpsomme og lyttende, og givet faglige og præcise meldinger, også ved mine sværere perioder (type), har jeg fået ekstra tid/plads til gode [] værktøjer. Må nævnes, at læge NN og sygeplejerske NN er en gevinst for afdelingen set med patientens øjne! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

