

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg
Medicinsk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	241
Besvarelser fra patienter:	136
Afsnittets svarprocent:	56%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

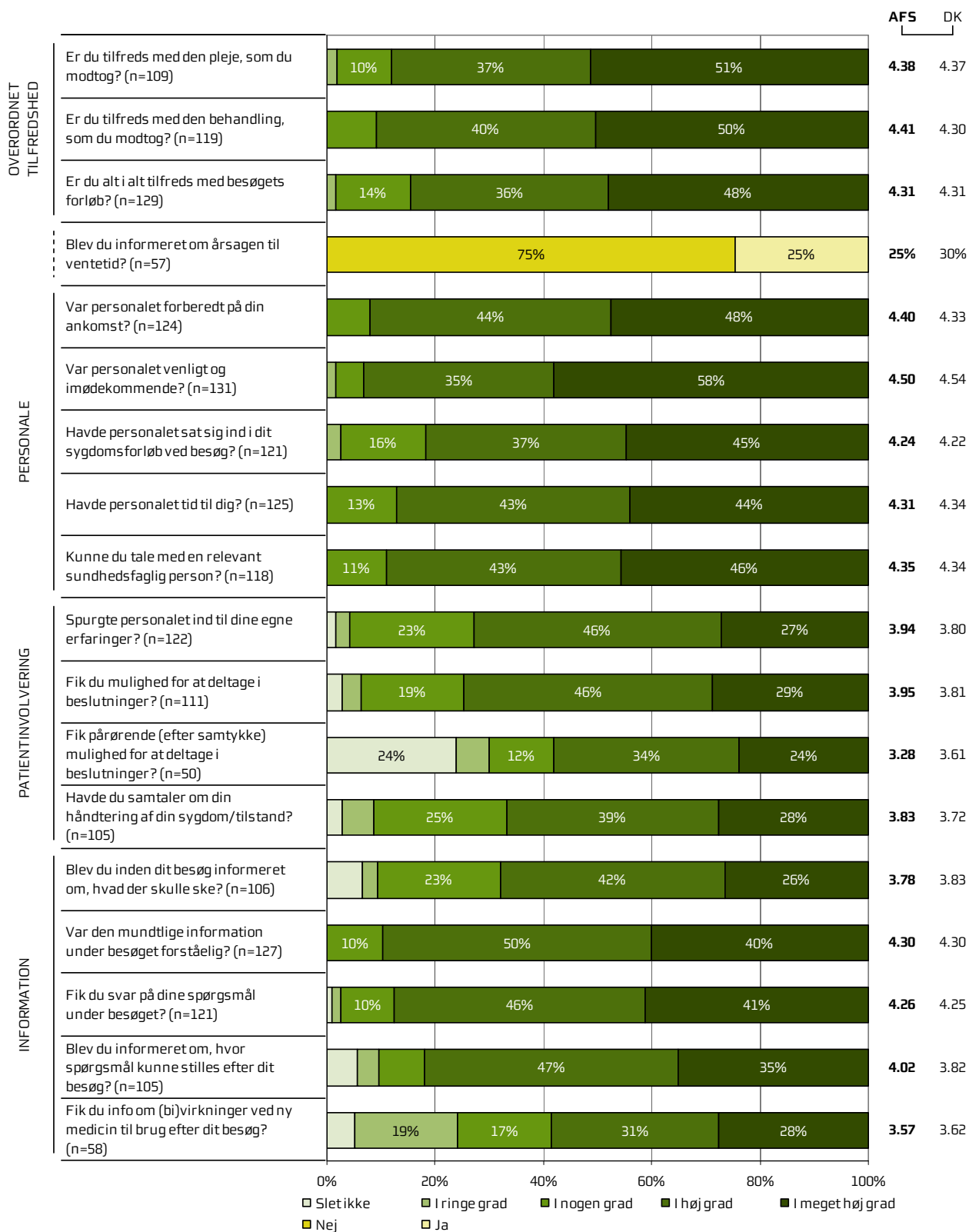
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

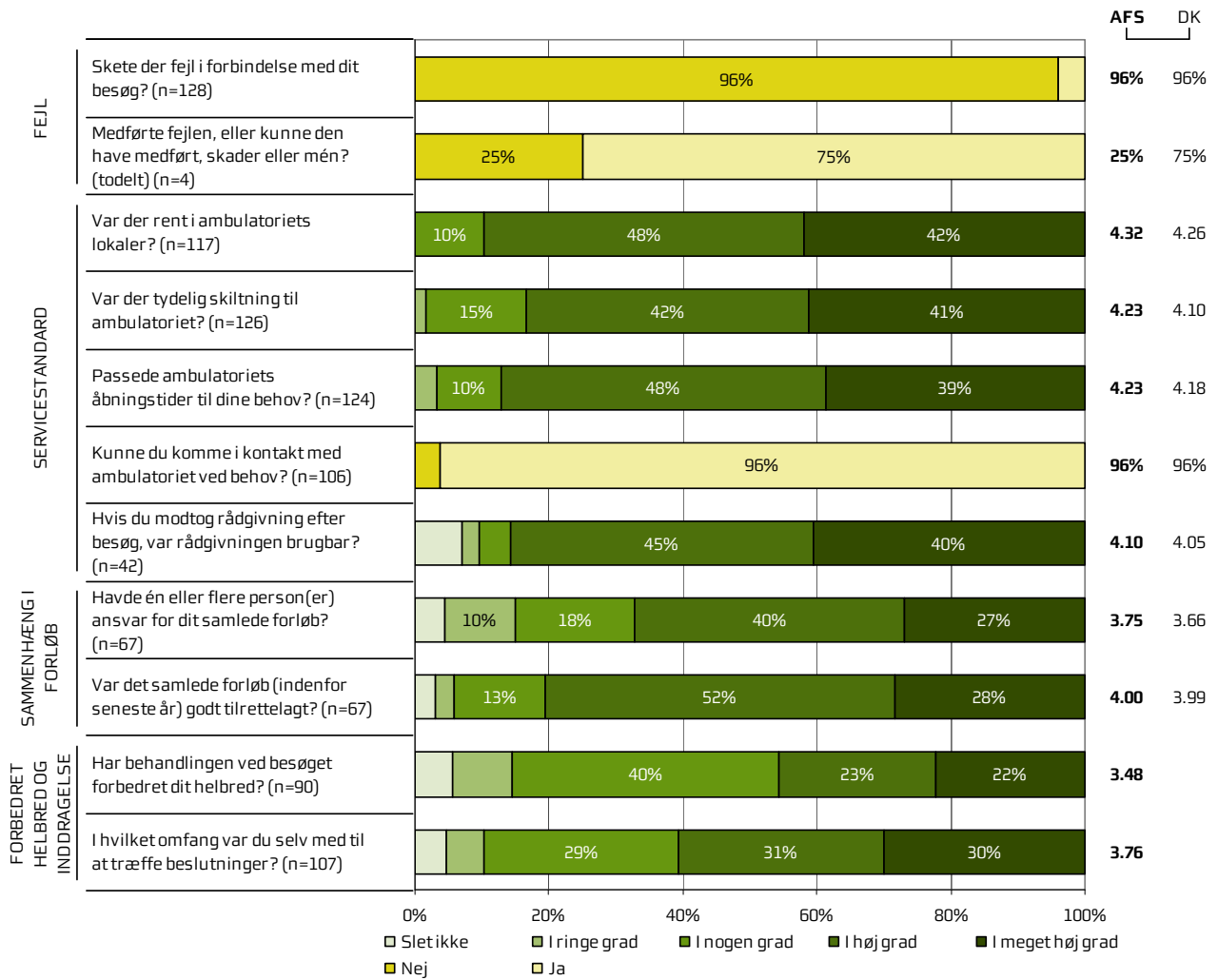
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

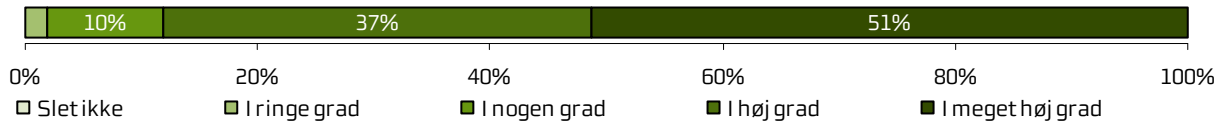
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

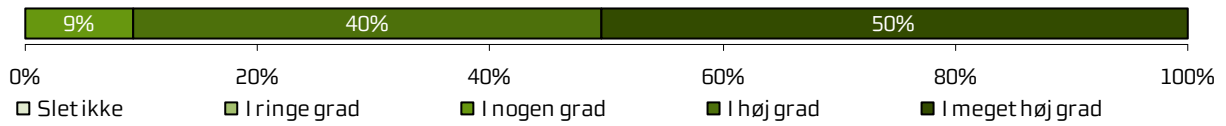
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

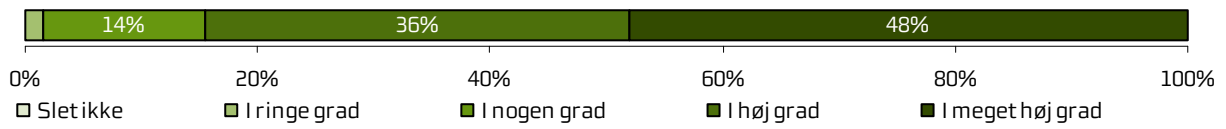
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=109)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=119)



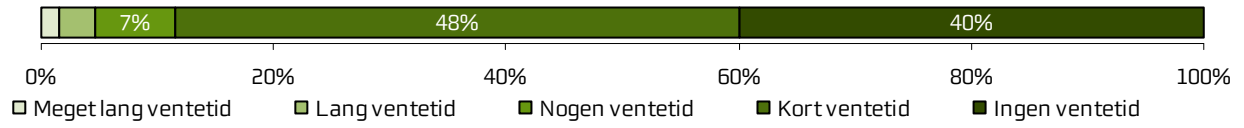
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=129)



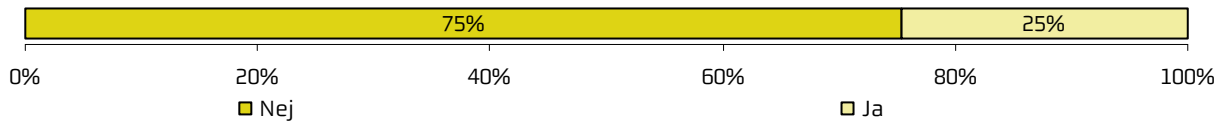
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,38		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=130)



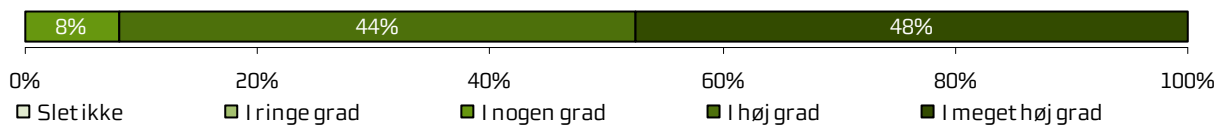
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=57)



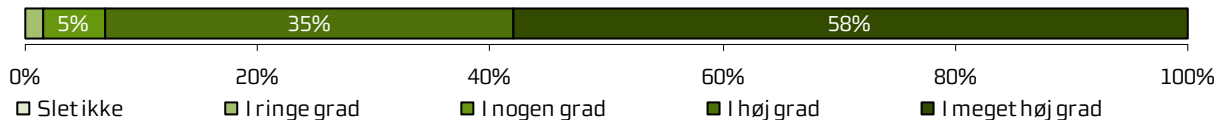
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,22		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		25 %	30 %	

Personale

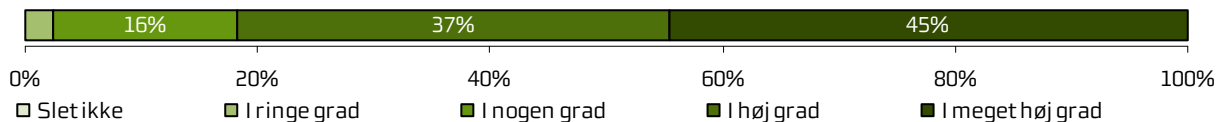
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=124)



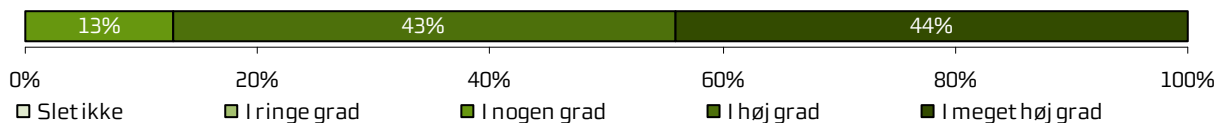
Var personalet venligt og imødekommende? (n=131)



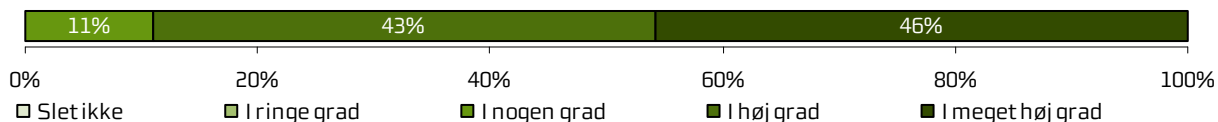
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=121)



Havde personalet tid til dig? (n=125)



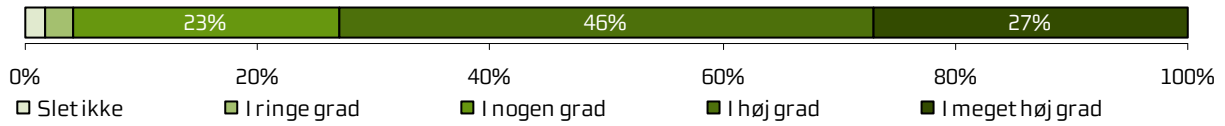
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=118)



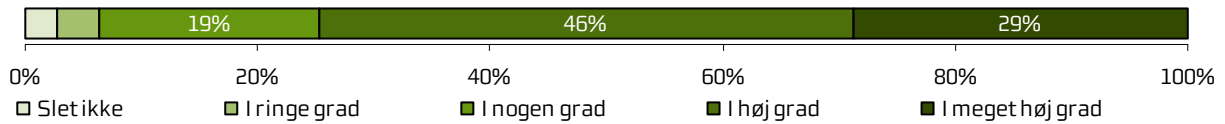
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,4		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,5		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,24		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,31		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,35		4,34	

Patientinvolvering

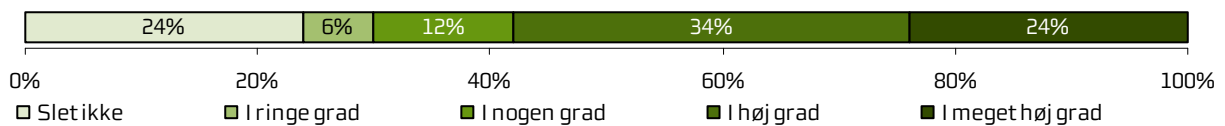
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=122)



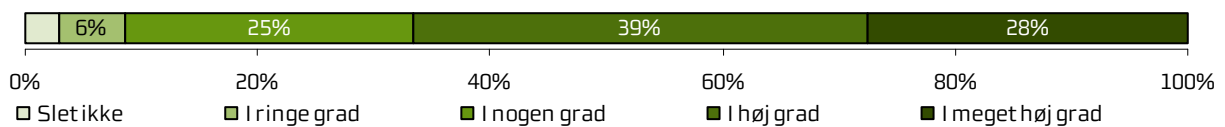
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=111)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



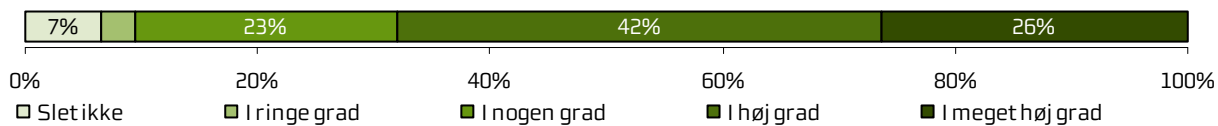
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=105)



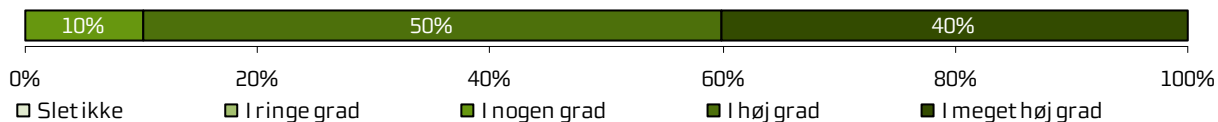
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,94		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,95		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,83		3,72	

Information

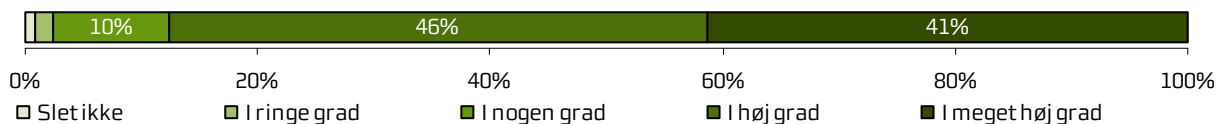
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=106)



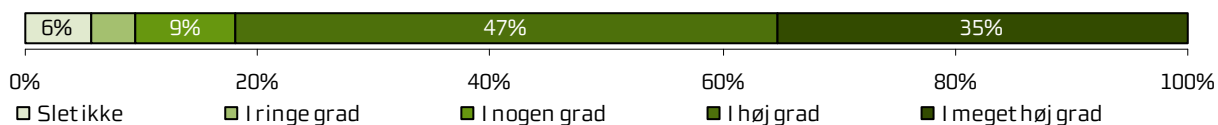
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=127)



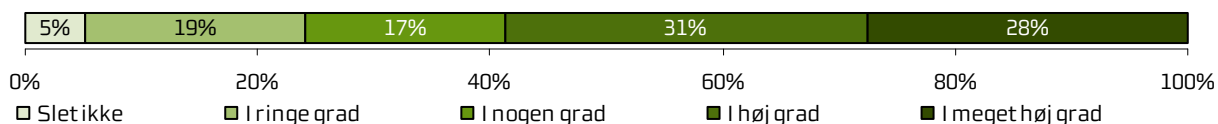
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=121)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=105)



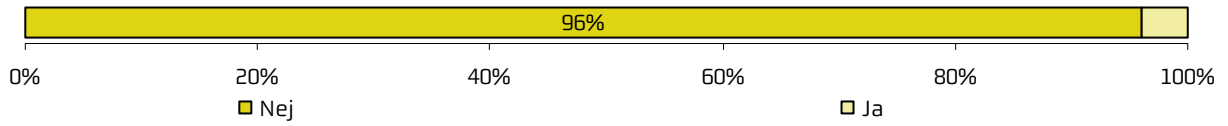
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=58)



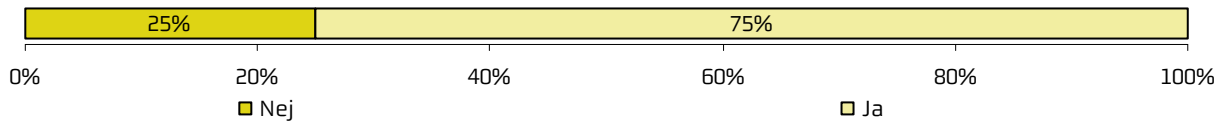
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,78		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,3		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,26		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,02		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,57		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=128)



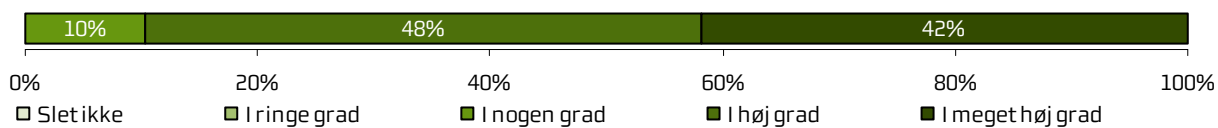
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



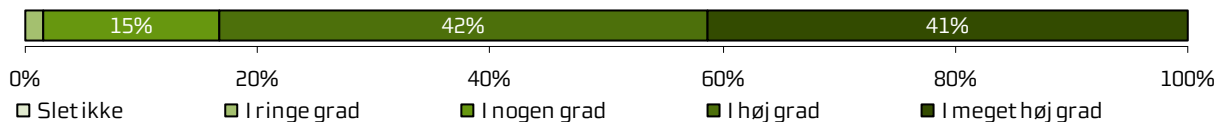
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		25 %	75 %	

Servicestandard

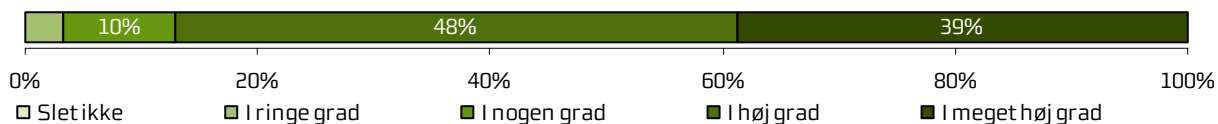
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=117)



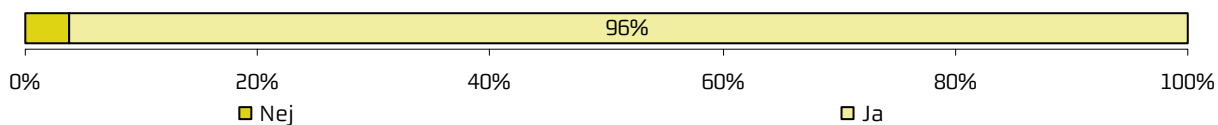
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=126)



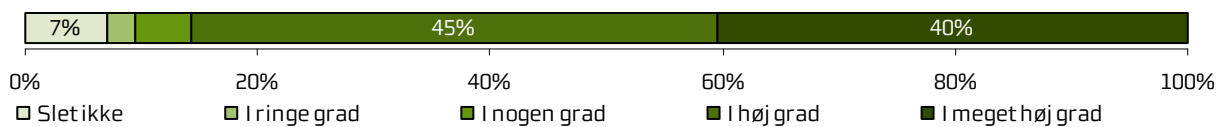
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=124)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=106)



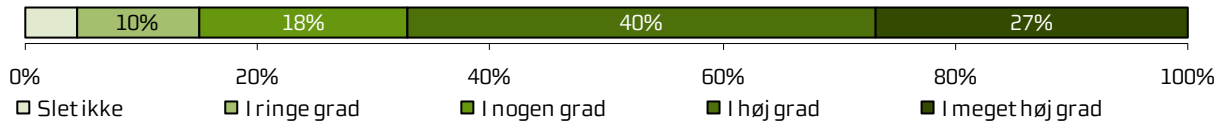
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=42)



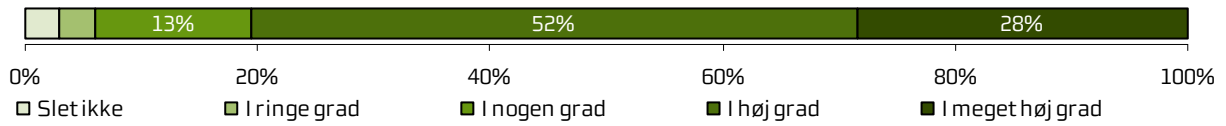
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,23		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,23		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,1		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=67)



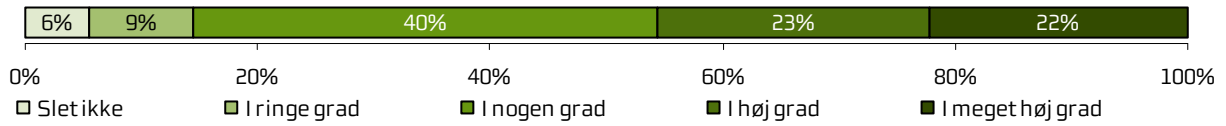
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=67)



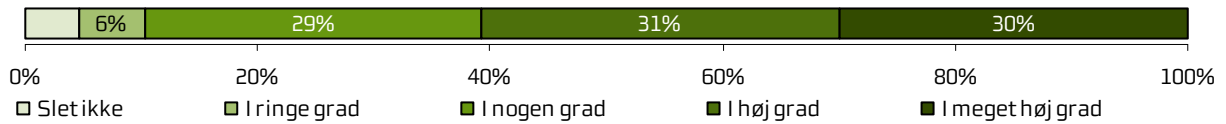
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,75		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=90)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=107)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,48			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,76			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

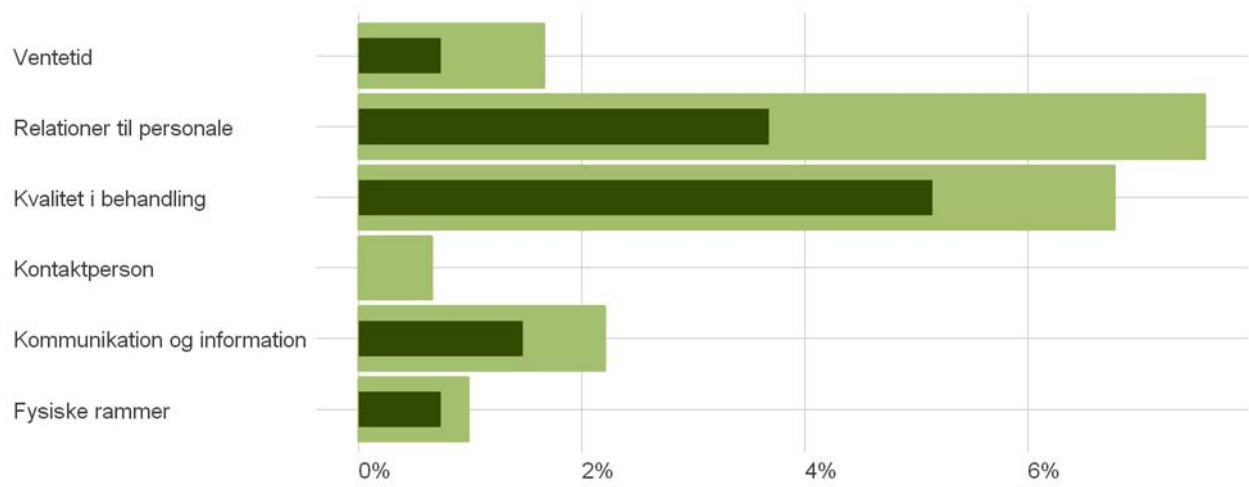
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Endokrinologisk Ambulatorium Viborg





Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Den var super.	I høj grad
7	Ti minutter er ok. Man skal have lidt fornemmelse af, at der er arbejde nok.	I høj grad
11	Jeg har i høj grad været tilfreds med den behandling, jeg har modtaget på Viborg Sygehus.	I høj grad
14	Jeg var til periodisk kontrol, og der var ingen problemer.	I høj grad
10	1. Kort ventetid ca. ti minutter, er for mig helt i orden. 2. Ventetid blev begrundet som forberedelse forud for patientbesøg.	I meget høj grad
13	Ventetiden er for lang, når man er nervøs og spild af ens tid. (To og en halv time).	I meget høj grad
16	Røntgen og skanning, begge dele samme dag, dejligt.	I meget høj grad
19	Meget, meget lidt ventetid, som overhovedet ikke betød noget for helhedsindtrykket.	I meget høj grad
23	Rigtig søde mennesker, som har tid til spørgsmål og frustration omkring diabetes. Kan kun sige rosende og positive ord om afdelingen og personalet. Manglede koldt vand og vidste ikke, man måtte gå i køleskabet. Bedre skiltning måske? :-)	I meget høj grad
24	Ingen.	I meget høj grad
28	Meget, meget kort ventetid.	I meget høj grad
29	Ingen. Det hele fungerede perfekt.	I meget høj grad
31	Indkaldelsen kom først dagen før konsultationen.	I meget høj grad
32	Meget kort ventetid.	I meget høj grad
39	Jeg er dybest set modstander af den evige kontrol af offentligt ansatte. Jeg har kun mødt engagerede og dybt professionelle medarbejdere, som har været imødekommende og venlige. De har arbejdet hårdt og er ofte udsat for urimelig kritik. Jeg har haft kontakt med såvel Viborg som andet sygehus.	I meget høj grad
41	Når man får en tid, skulle den automatisk komme ind på ens elektroniske kalender. Det ville også være rart, nu når jeg fik en masse tider til blodprøver, hvis det også kom over på ens kalender.	I meget høj grad
42	Fik ordnet med parkering først. Det var godt. Diabeteskursus.	I meget høj grad
22	Blev modtaget af sygeplejerske (venlig), som stillede spørgsmål, der burde være svar på fra min egen læge. Kom derefter ind til reservelæge. Hun stillede samme spørgsmål! Skal jeg være ærlig, følte jeg ikke, at det var en afdeling med speciale i diabetes. Min egen læge kunne have gjort det samme. Mit spørgsmål om [medicin] vidste læge NN ikke noget om, og opgav også at finde noget på nettet.	I nogen grad
30	Da jeg kom på el-scooter, kan jeg ikke selv få døren til elevatoren op, men der kommer altid en	Ikke relevant








med det samme og hjælper med at komme ind i elevatoren.

for mig

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 24	Ingen.	I høj grad
 33	Ringe opfølgning, når man åbenbart ud af mine efterfølgende blodprøver kunne se, det gik den forkerte vej. Imponerende man skulle sende resultaterne til egen læge, der skulle reagere, før der skete noget.	I høj grad
 8	Det har jeg ikke forudsætningerne til at bedømme!	I meget høj grad
 42	Nej, vi kom godt ind på alt i forhold til type 2 diabetes.	I meget høj grad







Endokrinologisk Ambulatorium Viborg**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Ønskede, at den ordinerede medicin blev lagt ud på serveren. Da jeg efterfølgende ville hente medicin på apoteket, var der ikke noget på serveren. (Så at læge NN lagde medicin ud på serveren. Der må være sket en fejl.)	Ja
 18	Har været tilknyttet ambulatoriet fra [i vinter] til [efteråret] og har flere gange selv måttet rykke for svar på prøver og nye tider, trods jeg fik at vide, at det var noget, de nok skulle sørge for at give mig, når de havde svaret.	Ja
 34	Der blev ikke sprøjtet [] i mit [] kateter efter injektionen på ca. 25 minutter.	Ja
 38	Blev ikke informeret om bivirkninger ved ny medicin.	Ja
 2	Lægen glemte at sende min ansøgning om, [hvorvidt] jeg kunne få [medicin] på grund af knogleskørhed (var [fraværende]). Sygeplejersken skulle ringe til mig for at høre, hvordan det gik efter nogle uger. Om formiddagen ringede jeg til hende. Hun var optaget af en patient. Ringede ikke tilbage før om eftermiddagen.	Uoplyst
 5	En enkelt fejl, P-pladsen var et stykke vej fra indgangen til afdelingen, og jeg gik ind til forkert afdeling. 95 procent egen fejl ikke at læse skiltning ordentligt.	Uoplyst
 8	Det har jeg heller ikke forudsætningerne til at bedømme!	Uoplyst

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
17	Føler, at der er manglende kommunikation flere instanser imellem []. Der burde tages puls [] ved hvert besøg, som er [regelmæssige], hvor tilkalkning kunne have været undgået. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	På et andet sygehus for to-tre år siden fik jeg ikke særlig god behandling og rådgivning til min sygdom.	I høj grad
27	At man havde den samme læge. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Jeg er meget tilfreds, glad og tryk ved den behandling, jeg får ved Endokrinologisk Ambulatorium i Viborg. Det være sig [mange forskellige slags personale]. Jeg får altid noget med mig hjem, og jeg glæder mig til mit næste besøg. Min eneste anke mod ambulatoriet er den elektroniske vægt på gangen, som jeg synes har en tilbøjelighed til altid at vise en overdrevent høj vægt!	I meget høj grad
10	Havde aflyst en tid i ambulatoriet og fået en ny tid. Altså tiden til det besøg, jeg har vurderet her. Personalet var imødekommende, da jeg ønskede en ny tid. Dejlig positivt. Da medicinen ikke var lagt på serveren, kontaktede jeg min egen læge, og fik på den måde fat i medicinen. Egen læge oplyste, at ambulatoriet skal varetage min medicin, når de varetager min behandling. Generelt har jeg oplevet, at sygehusafdelingen og ambulatorier henviser til egen læge om fornyelse af recept/varetagelse af medicin. Når man så henvender sig til egen læge henviser de til sygehuset/ambulatoriet. Man føler sig kastet meget rundt. Har oplevet dette tidligere i mit forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Foredraget med læge NN var meget lærerigt. Resten også rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
4	Jeg har været syg de sidste [år]. Jeg har [en række diagnoser]. For cirka [et par år siden] fik jeg en blodstyrning, hvorefter jeg fik ti poser blod. I [efteråret] fik jeg væske ud af det højre knæ. [Ugen efter] var venstre knæ hævet. Jeg har det dårligt. Kan ikke komme til kræfter og er så træt hver dag.	I nogen grad
24	Jeg har været på ambulatoriet en gang, og det har fungeret fint. Mine negative bedømmelser går på de [] indlæggelser, der er gået forud på sygehuset. Det har været den samme læge på ambulatoriet, som jeg talte med i forbindelse med udskrivningen, og det har fungeret fint. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
33	Dårlig tilrettelæggelse: Besøg to dage i træk. Åbenbart forkert rækkefølge for at kunne få undersøgelsesresultater med før første samtale. To gange kontrol kunne være taget pr. telefon/mail i stedet for to gange fri. Jeg skal køre [mange] kilometer fra arbejde for at komme til disse besøg på ti minutter og så [mange] kilometer retur eller bruge feriedage. Dårlig planlægning. Svært at komme i kontakt med afdeling, når blodprøvebestillinger ikke er gået igennem []. Det koster to besøg flere gange og arbejdstid igen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
2	Jeg synes, der mangler lidt mere oplysning om forsteopennen, f.eks. om dette stempel, som sidder indeni pennen, bliver synligt med tiden. [Kommunikation og information]	Uoplyst
6	Jeg fik sat insulinpumpe på, og sygeplejerske var så sød og hjælpsom, både fysisk og psykisk, hvilket jeg synes er super vigtigt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 16 | Venter på besked. | Uoplyst |
|  | 20 | Der er ikke megen åbenhed over for [] naturligt medicin, Thyroid.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 35 | Informere mere om ventetid vedrørende svar på diverse prøver (blodprøver).
[Ventetid] | Uoplyst |
|  | 36 | Synes, at der er stort fokus på behandlingen og patientens behov for at få svar på relevante spørgsmål omkring sygdomsforløbet/behandlingen :-). Har altid fået hjælp, når jeg var usikker på noget omkring forløbet. Har været tryk omkring behandlingen.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 37 | Alt var, som jeg ønskede det.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 40 | Stor ros til personalet. Ryd op i alle de folder, der ligger over det hele. På et stativ med dem :-).
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
25	Jeg er blevet fulgt grundigt med blodprøver og samtaler i forbindelse med lægeordineret medicin samt et præparat, jeg får andet sted fra, så jeg har været glad for åbenheden omkring andre muligheder.	I høj grad
26	Jeg føler, at jeg blev udskrevet for hurtigt. Var meget svimmel første dagen efter. Havde det rigtig skidt samt feber.	I høj grad
43	Jeg havde voldsomme bivirkninger til at begynde med. Dette skyldtes en ny insulin: Lyxsonia. Efter telefonsamtaler med sygeplejerske NN, som har stor erfaring, ændrede vi på tidspunktet for indtagelse, hvilket hjalp i løbet af nogen tid. NN har virkelig gjort meget for mig og er en meget kompetent sygeplejerske, som afdelingen kan være stolt af.	I høj grad
9	Jeg fik ingen behandling, kun samtale.	I meget høj grad
10	Dette var et ambulat kontrolbesøg. Dette besøg bekræftede heldigvis, at alt er, som det skal være.	I meget høj grad
21	Jeg ville gerne have haft den samme læge, men ellers ok.	I meget høj grad
42	Det kan godt være lidt misvisende, da jeg har været på kursus for type to diabetes.	I meget høj grad
12	Jeg var på ambulatoriet i forbindelse med forebyggende kontroller, og jeg er derfor ikke i behandling i forhold til dette besøg/denne undersøgelse.	I nogen grad
24	Ikke specielt relevant for mig.	Slet ikke
1	Jeg skulle møde i anden afdeling, havde problemer med at finde stedet, men skulle så op på sygehuset og have taget nogle flere blodprøver. Det er meget vanskeligt, når man ikke er kendt der. Fik på afdelingen printet et kort ud, men det fortalte ikke, hvor man fandt [etagen]. Det var første gang på andet sygehus.	Uoplyst
5	Besøget havde det formål, at jeg kunne blive forsøgsperson i et projekt.	Uoplyst
15	Følte ikke kun lyttede. Følte, hun havde bestemt inden, jeg kom ind. Følte hun bare kom med den ene undskyldning efter den anden, at hun ikke havde sat sig ind i min situation.	Uoplyst
20	Fik efter indlæggelse på sygehus lov [til] ikke at tage [medicin]. Er pt. uden medicin (to måneder) og har nu stadig "normalt" stofskifte. Kunne ikke tåle [medicinen].	Uoplyst
36	Manglende måske lidt mere information omkring eventuelle gener under behandlingen. Kun ved den første konsultation.	Uoplyst

