

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	282
Besvarelser fra patienter:	196
Afdelingens svarprocent:	70%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

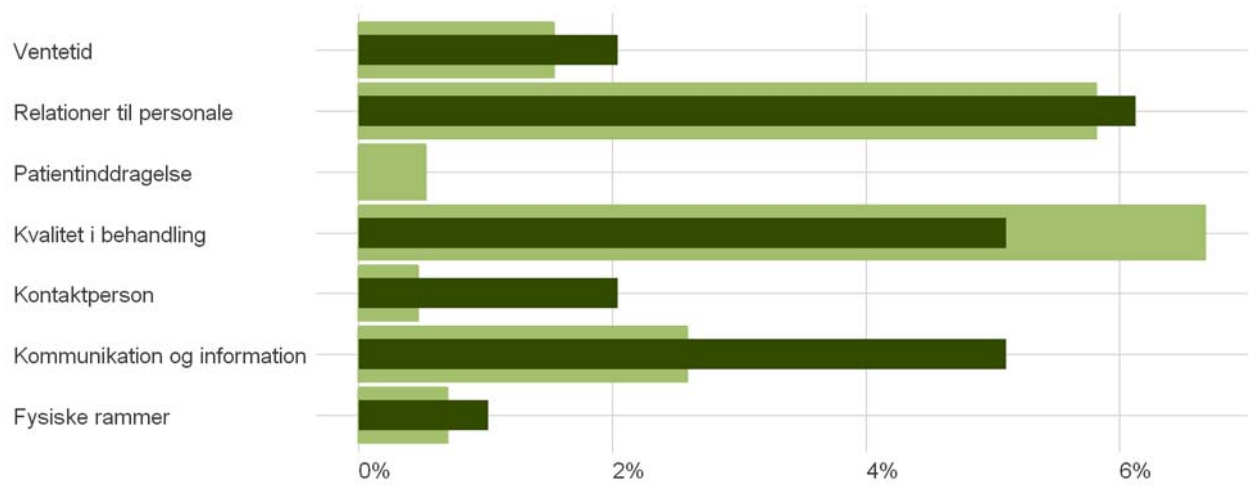
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





**Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA**
**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**















<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Osteoporoseklinikken</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 3	Ingen problemer de gange, jeg har været på klinikken, tværtimod. Jeg har altid følt mig godt modtaget og behandlet i det hele taget.	I høj grad
 2	Yderst kompetent.	I meget høj grad
 5	Fin betjening og venligt personale.	I meget høj grad
 6	Fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
 7	Foregår stille og roligt i en god og venlig atmosfære. Altid velforberedt personale. En positiv oplevelse hver gang.	I meget høj grad
 8	Det var helt i top.	I meget høj grad
 9	Alt forløb planlagt og meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
 10	Grunden til min ventetid var, at jeg kom for tidligt :).	I meget høj grad
 12	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
 13	Rigtig god behandling med sød sygeplejerske.	I meget høj grad
 14	Bedre tid til personalet til behandling, da de er pressede.	I meget høj grad
 4	Som forsøgsperson i et forskningsprojekt mødte jeg, efter aftale, først op i begyndelsen af august. Da jeg kom, blev jeg informeret om, at der var problemer med scanneren, og at det ville tage ca. tyve minutter at genstarte den. Da den så var genstartet, viste det sig, at der ikke var mere plads på harddisken, og jeg måtte gå hjem igen med uforrettet sag. Jeg fik så en tid senere på måneden. Denne gang var der ingen problemer.	I nogen grad
 1	Lægen burde have kigget mine journaler igennem, inden jeg kom ind. Jeg savnede en bedre forberedelse. Til gengæld var sygeplejerskerne på afdelingen meget imødekommende og kompetente.	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 2	Til rette vedkommende. Jeg er meget tilfredse med mine forløb på hospitalet. I må gerne skrive til mig, hvis jeg skal kommentere igen.	I høj grad
 19	Tilfredsstillende modtagelse, venligt og hjælpsomt personale.	I høj grad
 21	Jeg oplevede kun en god modtagelse og har selvfølgelig forståelse for, at der er en lille ventetid. Det er ikke et problem.	I høj grad
 24	Der var ingen stress, alt var roligt og imødekommende.	I høj grad

✎ 1	Personalet er altid meget flinke. Selv dem jeg ikke skal snakke med kommer og spørger, hvordan det går. Meget, meget behageligt.	I meget høj grad
✎ 4	Fint nok.	I meget høj grad
✎ 5	Jeg fik en meget venlig modtagelse, idet jeg havde bedt om en tidligere tid, end det var planlagt. I første omgang kunne det ikke klares, da "min" sygeplejerske var optaget, men sekretæren omtalte problemet for sygeplejersken, som indvilligede i at give mig en tid. Så jeg var yderst tilfreds med servicen.	I meget høj grad
✎ 6	Alt fungerede fuldt tilfredsstillende.	I meget høj grad
✎ 9	Super godt tilbud med diabetesskole.	I meget høj grad
✎ 10	Super fin service og venligt personale, som er meget hjælpsomme.	I meget høj grad
✎ 12	De havde glemt at stille kaffen i venteværelset :-). Det plejer der altid at være! Prisen på to kr. er OK.	I meget høj grad
✎ 17	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
✎ 20	Meget venlig behandling.	I meget høj grad
✎ 23	Altid behagelig modtagelse.	I meget høj grad
✎ 29	Jeg er meget tilfreds med den service.	I meget høj grad
✎ 32	Super god modtagelse men det er det altid.	I meget høj grad
✎ 33	Alt går altid fint og planmæssigt.	I meget høj grad
✎ 3	Ventetiden er væsentlig forbedret. Jeg har tidligere ventet over en time.	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium, Nørrebrogade</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
✎ 4	Fin modtagelse. Var første patient, så lægen skulle først læse mine partier.	I høj grad
✎ 5	Ingen, det går upåklageligt, har sjældent ventet længere end 10 min.	I høj grad
✎ 7	Jeg blev hurtigt kaldt ind, og det hele foregik, som det skulle.	I høj grad
✎ 8	Gratis parkering.	I høj grad
✎ 11	OK.	I høj grad
✎ 21	I modtagelsen er det ofte meget tidskrævende ekspeditioner, fordi mange skal have nye aftaler, og derfor bliver ventetiden lang, selv med få foran i køen. Hvis man ligesom andre steder på Aarhus Universitetshospital havde en terminal, hvor man kunne scanne sygesikringskortet, når man kommer, og på den måde tjekke ind, ville det spare meget ventetid ved skranken, hvor der både er modtagelse og tidsreservering efter ambulans kontrol/behandling.	I høj grad
✎ 22	Hav ét køsystem i stedet for flere. Der er forskellige automater/numre systemer afhængig af	I høj grad

	henvendelsen. Man bør blot kunne scanne sit sygesikringsbevis/taste at man skal i "blodprøve køen" i en enkel automat.	
✎ 2	Man får hurtig hjælp i modtagelsen og der er meget sjældent mere end 5 minutters ventetid.	I meget høj grad
✎ 15	God modtagelse generelt.	I meget høj grad
✎ 19	Jeg havde problemer med at få aflæst mit blodsukermåleapparat. Og fik stor hjælp og tålmodighed af sekretærerne.	I meget høj grad
✎ 9	Ganske behagelig atmosfære i modtagelsen. Følte mig godt tilpas og afslappet, inden jeg skulle ind.	Ved ikke

## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA





### Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Osteoporoseklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Jeg manglede information om håndtering af bivirkninger ved medicin.	I høj grad
 7	Da jeg er med i et klinisk forsøg [] omkring [sygdom], er nogle af spørgsmålene irrelevante, i forhold til mit "sygdomsforløb".	I meget høj grad
 13	Spurgte om hvor jeg skulle have svar fra undersøgelsen. Det er ved egen praktiserende læge, så det er helt ok.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Jeg går til regelmæssig kontrol, så det ville være rart, hvis det var den samme læge hver gang eller måske bare veksle mellem to læger.	I høj grad
 21	Det eneste, jeg manglede information om, var, hvorfor ventetiden på svar på undersøgelser og operation var fordoblet i forhold til sidste gang, jeg havde samme sygdom. Forstod tildels, at det var noget med nogle omlægninger, og at øreafdelingen foretager operationen nu.[]	I høj grad
 26	To forskellige indkaldelser, forvirrende, derfor to opringninger til afdelingen.	I høj grad
 27	Havde sendt en SMS til sygeplejerske om et spørgsmål/problem. Hun skrev tilbage, at en overlæge ville kontakte mig samme dag. Her [mange] dage efter, har jeg stadig ikke fået et opkald fra nogen læge.	I høj grad
 30	Prøveresultater [er] endnu ikke kommet.	I høj grad
 14	Jeg fik alle informationer.	I meget høj grad
 18	Jeg kom slet ikke til undersøgelsen, da jeg havde glemt tiden. Det ville have været rart med en erindring i e-boks eller en sms, som man får fra tandlægen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium, Nørrebrogade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 11	Er lidt tvivlende over for, om det videre forløb (næste scanning) automatisk vil blive fulgt af Endokrinologisk Afdeling. [].	I høj grad
 21	Generelt OK. Kunne godt have ønsket en dybere forklaring af årsagen til, at jeg havde [oplevet bivirkninger] på baggrund af den medicin, jeg har været ordineret i flere år fra afdelingen, og som viste sig at forværre mit alment velbefindende ret markant og virke modsat i forhold til hensigten med medicinen.	I høj grad
 5	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
 6	Jeg mangler oplysninger, når jeg starter på ny medicin.	I nogen grad

- ✍ 18 Jeg har haft uspecifikke symptomer relateret til [], men svaret var bare: blodprøven er ok nu. Hvad skal jeg så gøre, være ligeglad? Eller fortsætte med at henvende mig til min praktiserende læge? Ligeledes har jeg en unaturlig høj tørst, drikker fem til otte liter om dagen, og efter en test var der ikke noget galt med [] - så ingen hjælp mere på MEA. Dejligt at jeg blev undersøgt, men jeg mangler en visitering til, hvad jeg nu skal gøre. Bare fortsætte mit høje væskeindtag og være ligeglad, søge kontakt til anden afdeling for anden udredning, eller betragte de undersøgelser, der er fortaget som "udtømmende" og henvende mig igen, hvis der sker en udvikling? Jeg er frustreret over ikke at blive informeret om, om der evt. kan gøres andet, eller det er en tilstand, jeg må leve med. For er det sådan min krop er, så man jo forholde sig til det, men jeg mangler virkelig feedback, hvis det går uden for "specialistens" speciale, skal jeg gå andet sted hen, eller er det en ikke helbredstruende tilstand, så lev med det. Konkret svar. Det er ikke brok det hele, det er en dygtig afdeling til deres speciale, hvis de kunne visitere videre eller kommunikere klart, ville de kunne score topkarakter hos mig. I nogen grad

## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 30	De prøveresultater, jeg kom for at få svar på, var endnu ikke kommet. Var kørt en time for ingenting.	Ja
 16	Talte med læge, fordi tidligere besøg i ambulatoriet, hvor jeg fik aclastabehandling, ikke var koordineret med en læge. Dvs., at nuværende besøg i ambulatoriet var en lægeopfølgning af aclastabehandlingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium, Nørrebrogade	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 16	Der var ikke registreret, at blodprøverne skulle sendes til mit næste besøg. Så måtte ud i ambulatoriet og registreres og så tilbage og få taget blodprøver.	Ja
 20	Manglende konsekvenser af fejl. []	Ja

## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

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

ID	Kommentarer - Osteoporoseklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Jeg møder fastende til blodprøvetagning. Blodprøverne bliver taget meget hurtigt efter min ankomst, og jeg bliver derefter straks henvist til morgenmad, DEJLIGT. Det bemærkes, at det er frivillige forsøg, som jeg er med i, men altid god behandling. [Ventetid]	I høj grad
14	De er et fantastisk team [til] klumpfodsbehandling. Synd, de er så presset den dag, de skal gipse, men de tager det i stiv arm. Utrolig sød sygeplejerske NN, som gav sig rigtig god tid til, at få vores datter tryk ved det uvante. En stor tak og på snarlig gensyn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Personalet var venligt og imødekommende. Der var så godt som ingen ventetid. Jeg fik med det samme svar på de spørgsmål, jeg havde. Og jeg fik alle de informationer, jeg havde brug for. Alt i alt havde jeg en utrolig positiv oplevelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
8	Jeg føler mig tryk ved at være tilknyttet afdelingen med min sygdom. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Ambulatoriet fungerer som det skal.	I meget høj grad
11	Alt var OK.	Ikke relevant for mig
1	Jeg manglende bedre forberedelse hos lægen. Både i forhold til min konkrete behandling og mit forløb, men også i forhold til fagligheden. Til gengæld gjorde sygeplejerskerne det godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Scannerens mangel på plads på harddisken burde have været forudset.	Uoplyst
7	Ambulatoriet arbejder, så vidt jeg kan skønne, dybt professionelt. Samtidig føler man, der er en rigtig god stemning personalet imellem. Altid en fornøjelse at komme til rutinetest som forsøgskanin :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
2	Ingen ventetid. Venlig og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Ved ikke
ID	Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Jeg har tidligere ved kontrolbesøg fået tildelt mange forskellige læger, men har nu efter samtale herom en fast sygeplejerske og en fast læge NN, hvilket er meget tilfredsstillende. Det håber jeg naturligvis at fortsætte med. [Kontaktperson]	I høj grad
7	Kan altid komme i kontakt med min sygeplejerske, som svarer inden for kort tid. Der er tid til ekstra samtaler efter behov. [Kommunikation og information]	I høj grad

8	Det er dejligt, at der er koblet henholdsvis kun én læge og kun én sygeplejerske på min "sag". Det sikrer meget høj kvalitet i diverse samtaler, idet der på forhånd er kendskab til mig og mit :). [Kontaktperson]	I høj grad
11	Ambulatoriet var meget omhyggelige.	I høj grad
21	Jeg er foreløbig fuld tilfreds med personalet og informationer om min sygdom. Men jeg har en utryghed omkring ventetiden på operationen og utryghed ved, hvilket personale, der skal operere. Har desværre en bekendt, der fik ødelagt stemmebånd, skjoldbrugs-kirtel (og derfor skal tage medicin resten af livet) samt fik en infektion i forbindelse med denne operation. Første gang jeg gennemgik operationen var det en meget kompetent og rutineret læge, som var fuldt fortrolig med dette. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
22	Personalet [er] flinke og venlige. Alt i alt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det er til stor tilfredsstillelse, at jeg har den samme læge hver gang. Jeg får en stor faglig og empatisk behandling af læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Alt er ok. Kommer [flere gange] om året.	I høj grad
32	Rart at komme, man føler sig velkommen.	I meget høj grad
33	Man bliver informeret om, at man kan henvende sig, hvis der opstår problemer med insulinpumpen. Sygeplejerske NN har en fast ugentlig tid, man kan henvende sig. Ved akut behov, ringer man til en sekretær, der så giver sygeplejerske NN besked om, at man har ringet, og hun ringer op, når hun er i stand til at ringe tilbage. Meget fin behandling! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
13	Fik indkaldelsen to år i forvejen, det er for lang tid. Jeg tror, det kan være medvirkende til, at der kan være nogen, der ikke møder op. Det ville være rart, om der ved indkaldelsen blev tænkt over, hvor lang vej patienten har til sygehuset, når tidspunktet fastsættes, og at undersøgelse og lægesamtale er på samme dag. Jeg måtte henvende mig, for at få det rettet. Ikke alle er måske så insisterende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Servicering og information var venlig, men vejledning opleves overfladisk og uinteresseret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Jeg fik, ved modtagelsen, en seng på gangen. Her blev jeg spurgt om cpr nummer og andre private ting, sygdomsforløb m.v. Der gik [mange] timer fra røntgen til scanning, hvor jeg bare skulle vente og faste. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
24	God oplevelse hele besøget igennem!	I ringe grad
14	Ambulatoriet gjorde noget særligt godt for mig.	Uoplyst
15	Bedre information omkring, hvad der skal foregå, når man vågner op efter operationen. Hvad skal der ske: Blodprøver, fysioterapeut osv. Hvor man kan hente mad og drikke eksempelvis. [Kommunikation og information]	Uoplyst
25	Ambulatoriet klarede det alt i alt godt.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium, Nørrebrogade</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
7	Det er godt, at jeg kommer til samtale ved samme læge og sygeplejerske hvert halve år i forbin-	I høj grad



	delse med min sygdom. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	
	11 OK.	I høj grad
	12 Dejligt altid at komme til samme læge. Det betyder meget. Når man ringer med spørgsmål, er der altid tid til en snak, og jeg sætter stor pris på, når ens egen læge ringer tilbage samme dag. Jeg bliver altid taget alvorligt, når jeg kontakter jer. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	18 Mangler klokkeklar kommunikation når det man bliver testet/undersøgt for ikke viser sig at være en "lidelse", der passer til MEA. Er det så noget, man skal lære at leve med eller søge hjælp andet steds. Måske tænker fagpersoner, at hvis jeg var døden nær, havde de sendt mig på en anden afdeling. Men det fremgik ikke af kommunikationen, om der var andet, der skulle gøres eller [om jeg skulle] leve med den lidelse... Det kræver så lidt kommunikation, hvis man som "lægmand" får det, der for lægen er et indlysende svar. Det er dygtige specialister på MEA, men giv dem dog et kommunikationskursus, som giver dem evnen til at give klar og tydelig besked til "lægmand". Det ville kunne spare dem i tid efterfølgende, da de undgår, at patienterne bliver ved med at henvende sig med uspecifikke symptomer. [Kommunikation og information]	I høj grad
	14 Altid søde, hjælpsomme og faglige. Er fuldt ud tilfreds! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	23 Jeg har haft en særdeles tilfredsstillende oplevelse hver gang.	I meget høj grad
	3 Det er rarest, såfremt man kan have den samme behandler fra gang til gang. Det giver kontinuitet og tryghed i behandlingsforløbet. [Kontaktperson]	I nogen grad
	13 Jeg er ikke blevet ordentligt udredt for, hvad det er for en type sygdom, jeg har, og derfor er det svært for mig at få kontrol over min sygdom med den medicin, jeg får. Der har været for lidt hjælp at hente fra hospitalets side med hensyn til at forklare om medicinen, dosis og eventuelle bivirkninger. Dårlig tid til mig som patient. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	19 Jeg har fået en kontaktsygeplejske. Og det har været en stor hjælp. Jeg har sukkersyge og vi har mailet en del sammen og havde en samtale med hende efter lægesamtalen, og det har begge dele været en stor hjælp. [Kontaktperson]	I nogen grad
	20 Fra 40 til 100 procent for årsager og konsekvenser, samt 100 procent rehabilitering.	I ringe grad
	10 Forfærdelige parkeringsforhold og trafikforhold. Både i bil og på cykel. [Fysiske rammer]	Ikke relevant for mig
	17 Kunne ønske, at det var den samme læge, man kom til samtale hos hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
	1 Jeg har helt igennem fået en god behandling, og alle jeg har talt med har været søde og rare, der er intet at klage over fra min side. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst



