

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

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 DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

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 Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM 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 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	252
Besvarelser fra patienter:	167
afsnittets svarprocent:	66%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Endokrinologisk Ambulatorium Skive, Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

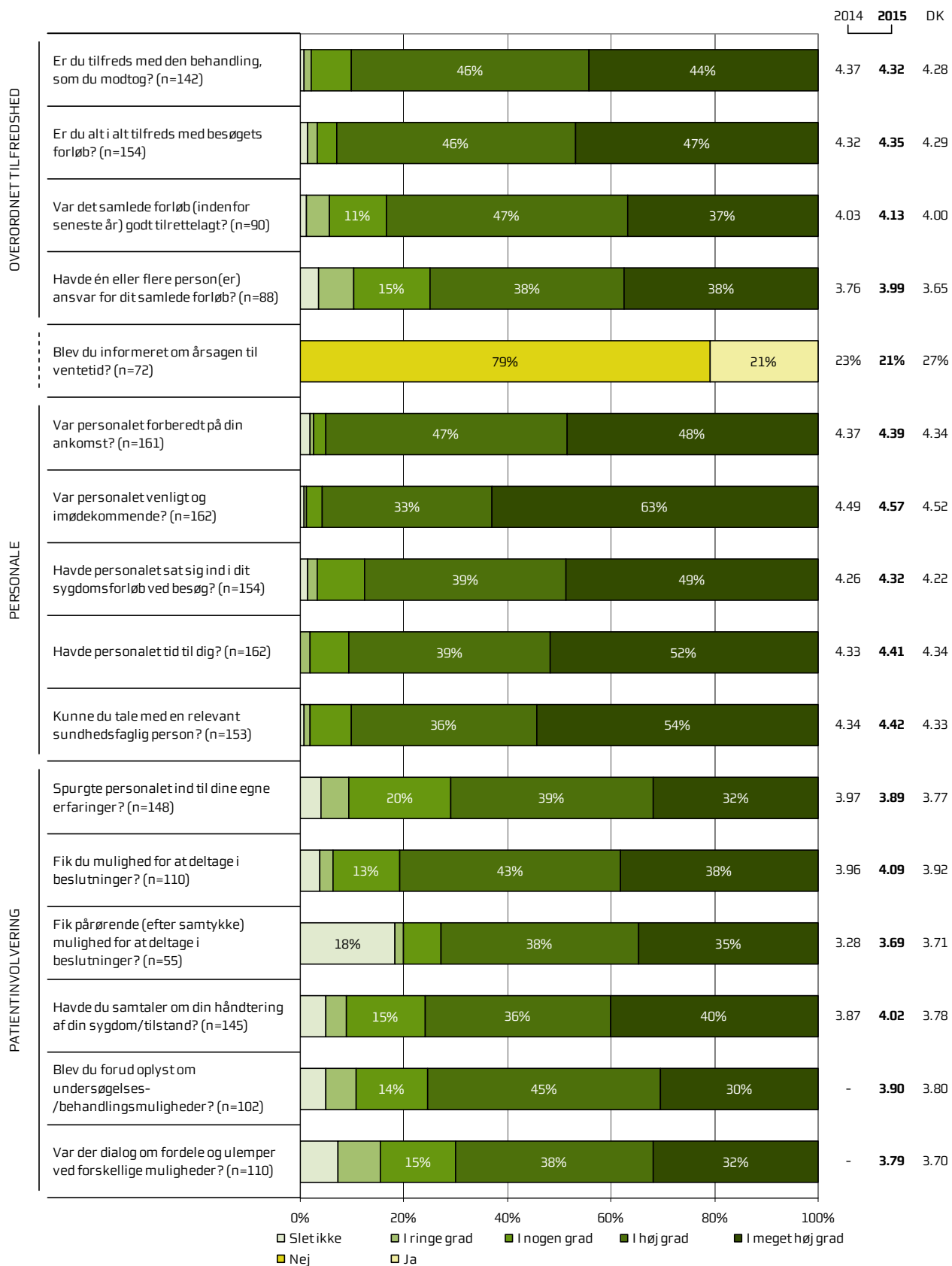
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

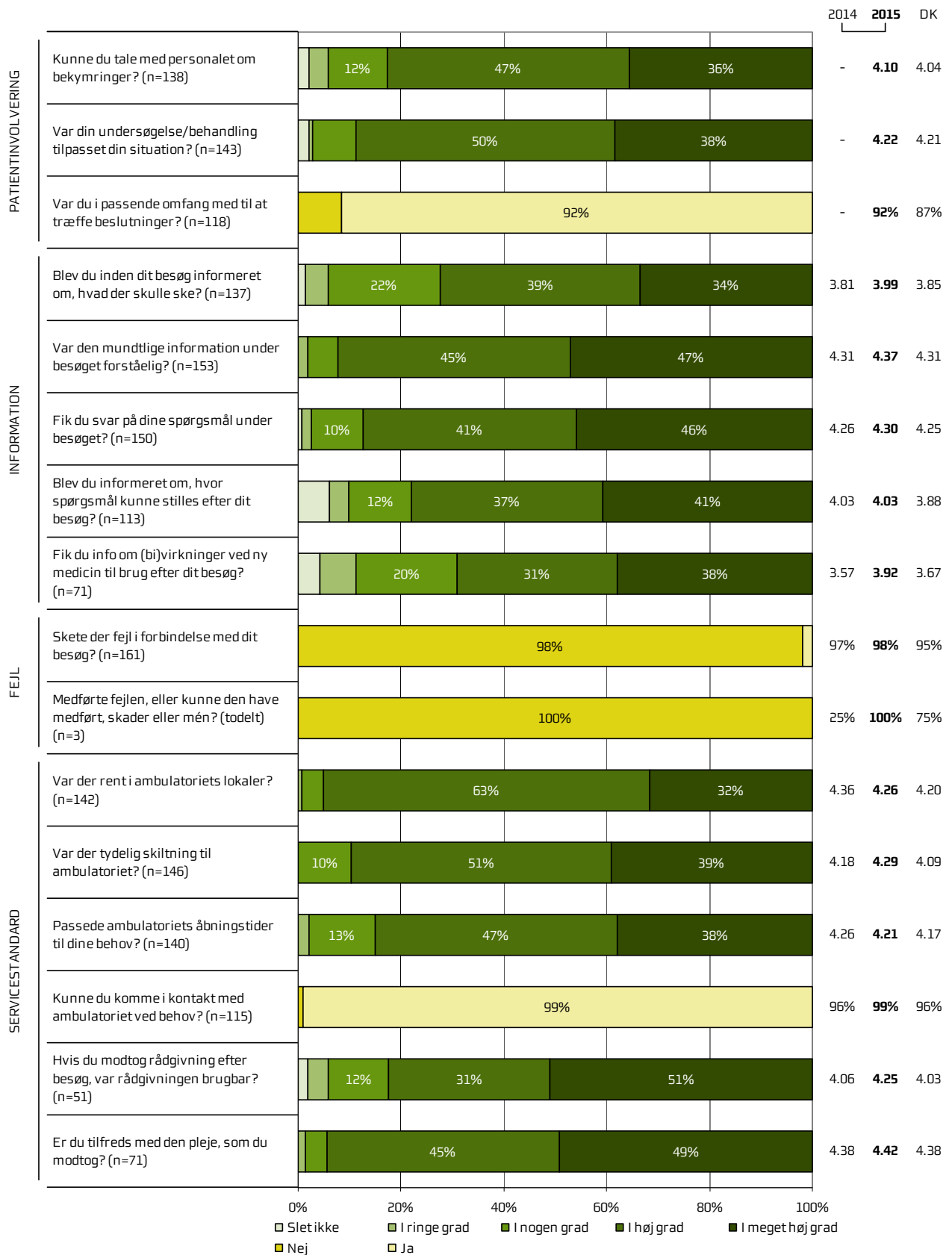
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

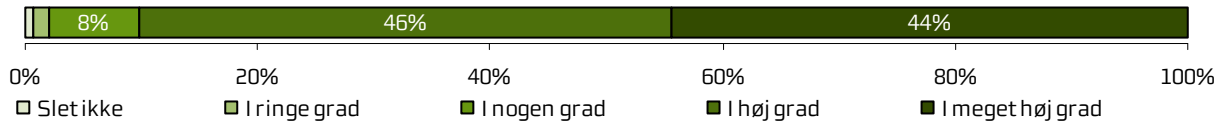
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

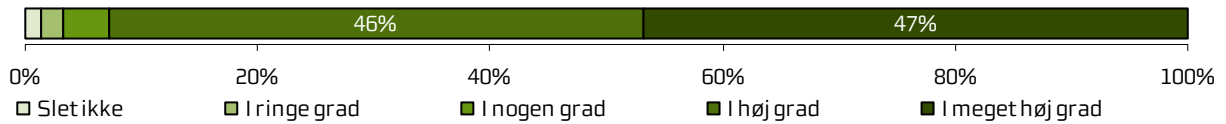
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

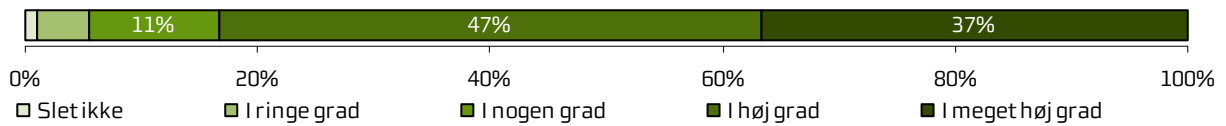
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=142)



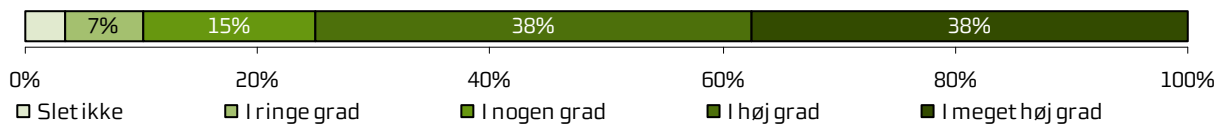
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=154)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=90)



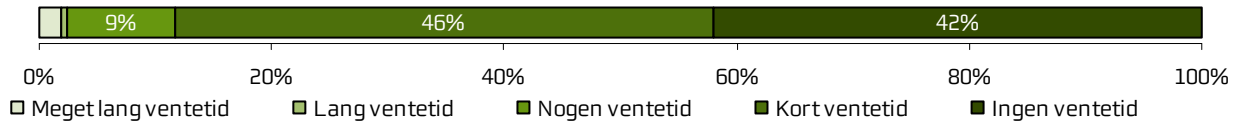
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=88)



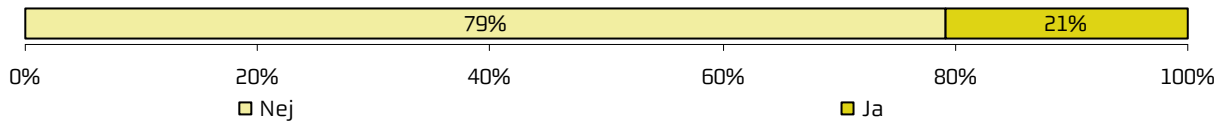
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,32		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,35		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,13		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,99		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=162)



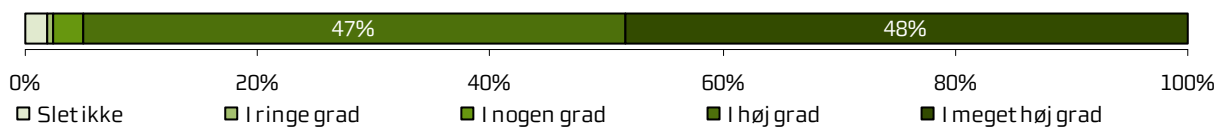
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=72)



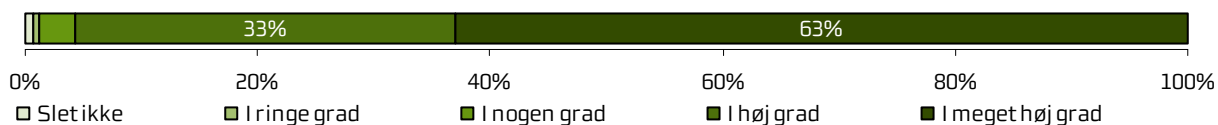
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,26		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		21 %	27 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=161)



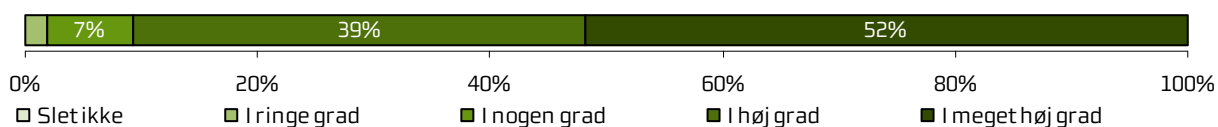
Var personalet venligt og imødekommende? (n=162)



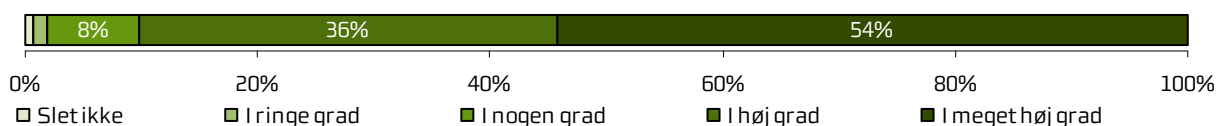
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=154)



Havde personalet tid til dig? (n=162)



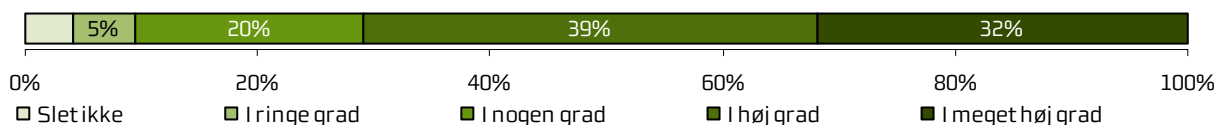
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=153)



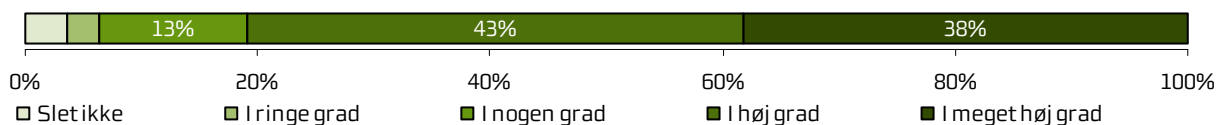
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,39		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,57		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,32		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,41		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,42		4,33	

Patientinvolvering

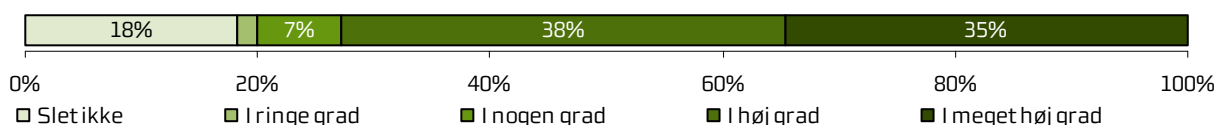
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=148)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=110)



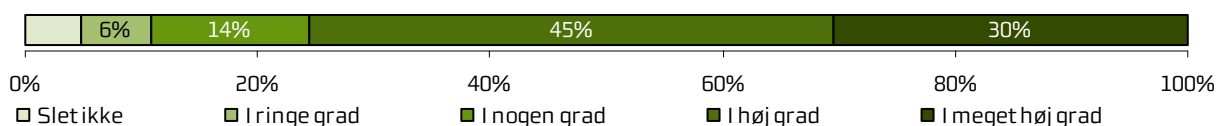
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=55)



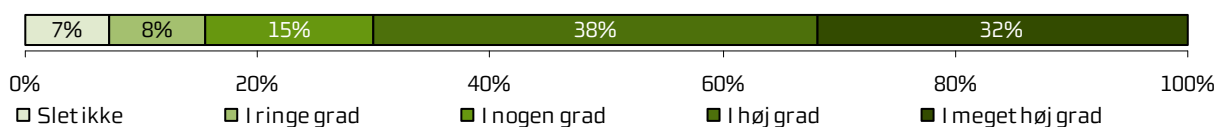
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=145)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=102)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=110)



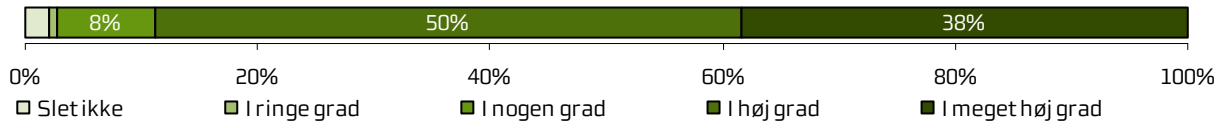
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=138)



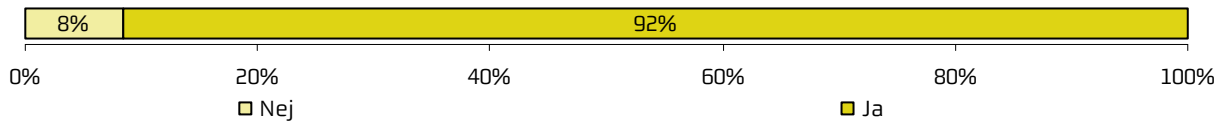
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,89		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,09		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,02		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,9		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,79		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,1		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=143)



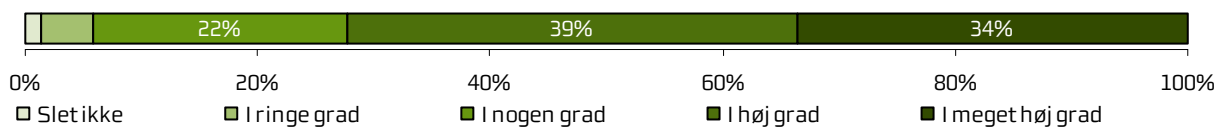
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=118)



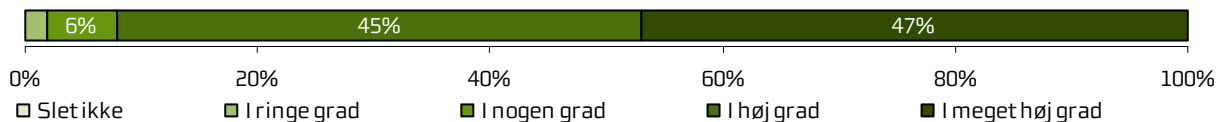
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,22		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	

Information

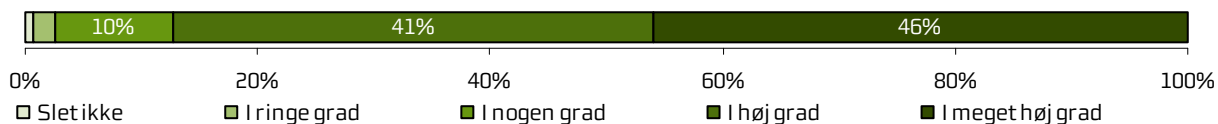
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=137)



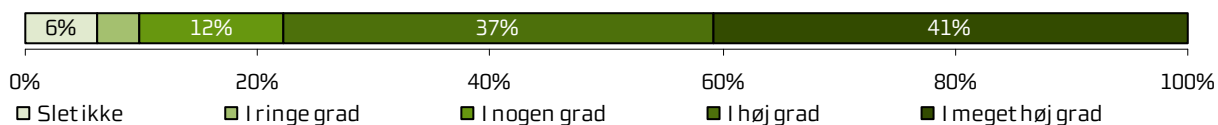
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=153)



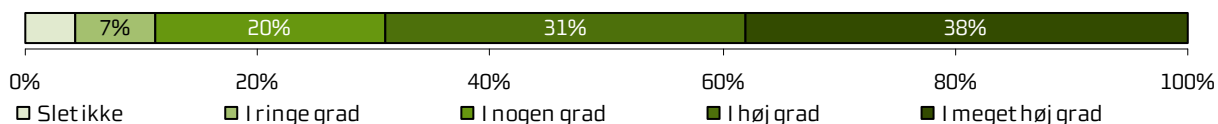
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=150)

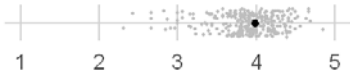


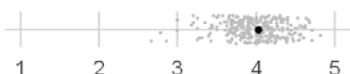
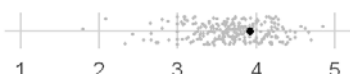


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=113)



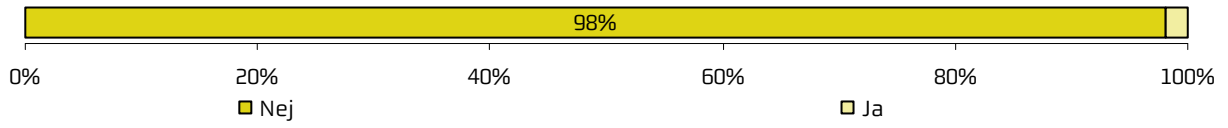
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=71)



	Gennemsnits-score	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?	3,99		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,37		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,3		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,03		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,92		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=161)



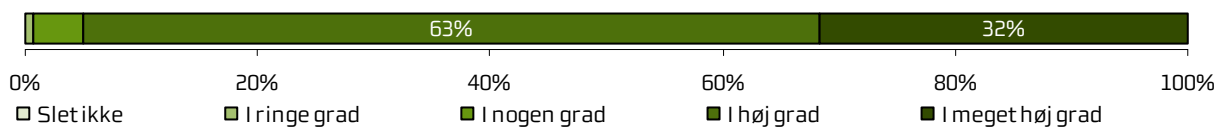
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



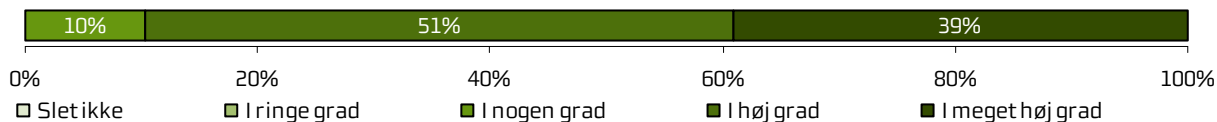
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

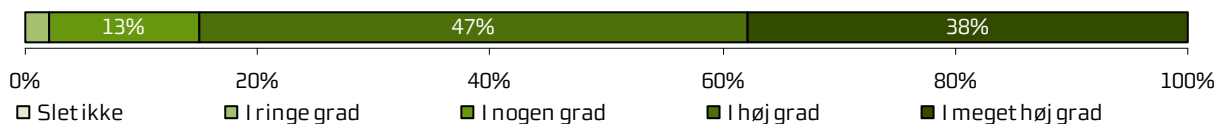
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=142)



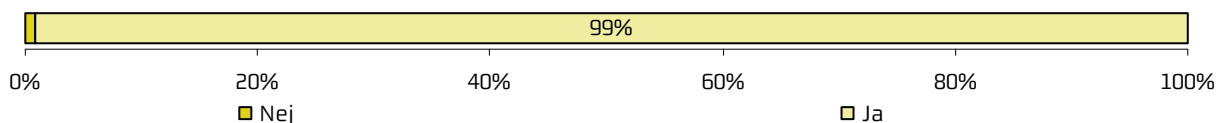
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=146)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=140)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=115)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=51)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=71)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,26		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,29		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,21		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,25		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,42		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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 [].

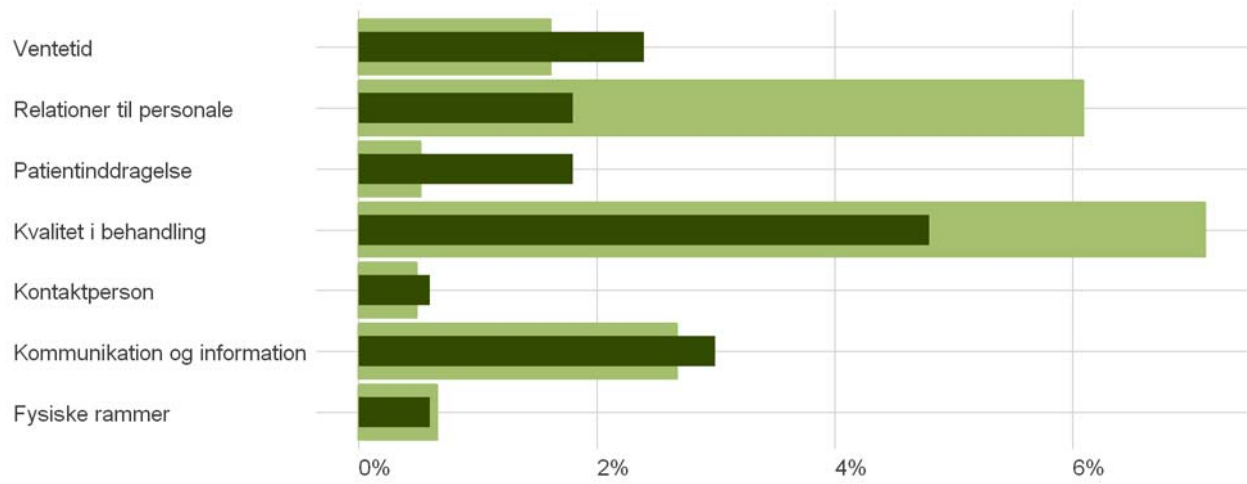
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 har 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 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?
4	Jo, i forhold til det jeg har oplevet ind til nu.	I høj grad
5	Pga. lavt stofskifte har jeg taget [to medicinske præparater] over en årrække. Har mange bivirkninger og voldsom vægtøgning. Vil derfor gerne have lov til at afprøve Thyroid eller Thyroid amour, da mange har fået det betydeligt bedre med den medicin, både i Danmark og i udlandet, og det må jo være et veldokumenteret præparat, da det er blevet brugt i en del år indtil tresserne både i Danmark og i udlandet. Jeg er derfor meget ked af at, Endokrinologisk Ambulatorium ikke er villig til at lade mig afprøve dette præparat, da det måske kunne bedre min livskvalitet og jeg er villig til at tage chancen. Hvis det ikke virker efter hensigten, må jeg jo gå tilbage til [den nuværende medicin], som gør at mine tal er normale, men min krop og min hjerne har det bestemt ikke godt. Jeg vil kraftigt opfordre til, at stofskiftepatienter bliver hørt vedrørende deres symptomer og dermed, i de tilfælde det er relevant, få tilladelse til at afprøve andet medicin, med håbet om at nogle af symptomerne forsvinder. Håber dette vil blive taget alvorligt og hørt af de rette vedkommende, så proceduren kan blive ændret til patienternes bedste. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
8	Alt var fint til vores behov.	I høj grad
13	Mangler feedback fra da jeg ringede angående en recept, som skulle rettes. Jeg ved ikke helt, om det er sket. Det finder jeg først ud af ved næste medicinkøb om [nogle uger]. Ellers rigtig fint besøg. [Kommunikation og information]	I høj grad
21	Samme sekretær, sygeplejerske og læge, som jeg kender. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Hurtigere svar på undersøgelser (blodundersøgelser eller andet). [Ventetid]	I høj grad
31	OK.	I høj grad
33	Jeg ville gerne have haft en udskrift af blodprøver, som jeg plejer, men det blev afvist af sekretæren og jeg blev henvist til selv at undersøge det på sundhed.dk. Det er imidlertid vanskeligt for mig for tiden på grund af øjenproblemer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	1) Meget utilfreds med det brevsvare, vi efterfølgende modtog fra andet sygehus. 2) Dejligt, at der var drikkevarer (kolde og varme) og mad til patienterne. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
36	Jeg burde først være indkaldt, efter jeg var blevet scannet på sygehuset. Jeg ville gerne have talt med en læge, der havde mere erfaring med knogleskørhed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Der er altid mulighed for at ringe og få en tid, hvis der er behov for det. Personalet kender mig efter mange års kontakt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
1	Lægen kunne have brugt længere tid på at sætte sig ind i min situation. F.eks. se biokemi. Jeg tænker, det handler om ressourcer i forhold til tid. [Patientinddragelse]	I nogen grad
15	Svært at få en tid.	I nogen grad

	[Ventetid]	
 18	Min undersøgelse er iværksat på [andet sygehus], og det var på MIN opfordring, at de mulige undersøgelser blev udført lokalt, hvilket har sparet mig for mange anstrengelser i forhold til mine knappe ressourcer. [Patientinddragelse]	I nogen grad
 30	Eftersom jeg tidligere har gået til kontrol det pågældende sted var jeg meget forundret over, at min henvisning var blevet sendt til et andet sygehus uden kommentarer til mig. Jeg fik dog selv arrangeret [det således, at] henvisningen kom retur til vanlig afdeling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 26	Bedre koordinering mellem prøver og behandling, kunne have sparet en ekstra undersøgelse. Jeg kunne ikke nå at få behandling inden min undersøgelse blev "forældet" trods det, at der var over 14 dage til det. Det betød, at min undersøgelse skulle gentages. Det tog kun to minutter at [foretage] min behandling. Jeg forstår ikke, at der ikke kunne findes tid til det, så man kunne spare en ekstra undersøgelse. Jeg efterspurgte det, men der var ikke fleksibilitet til at finde tiden. Jeg havde oplevelsen af, at der var et skema, som skulle følges og det kunne der på ingen måde afviges fra. Spild af ressourcer efter min mening. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
 22	Ambulatoriet kender mig og min sygdom. Det er næsten som et besøg derhjemme, når jeg skal til kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 27	Jeg er ikke rigtig klar over, hvad jeg skal gå til egen læge om, da jeg jo ikke kender årsagen til min halssygdom.	Uoplyst
 29	Jeg har ingen kritik af ambulatoriet. De arbejder MEGET professionelt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 32	Jeg skal vente længere tid til mit næste besøg pga. lægemangel. Problemet bliver med alt held løst snart. [Ventetid]	Uoplyst
 37	Har ALTID følt mig godt behandlet.	Uoplyst
 45	At det personale [specifikt personale], der er på patienthotellet, er godt inde i [operationen]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 47	Var rigtig godt tilfreds med anden fagperson og vejledning, som gav mig nogle gode tips, jeg kan arbejde videre med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 14	I betragtning af at tidspunktet (årstallet) ikke var korrekt, lykkes det hurtigt for personalet at få mig puttet ind til møde hos relevant sagsbehandler (sygeplejerske og læge).	Ved ikke

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	De kunne godt være bedre til at give forklaringer, når der opstår så lang vente tid, eller hvis der opstår andre problemer.	I høj grad
4	Modtagelsen var ok.	I høj grad
8	Hjælpen var ikke for god.	I høj grad
9	Jeg har altid været godt tilfreds.	I høj grad
19	Modtagelsen var udmærket, men læsestoffet i ventetiden var mangelfuld. Ikke alle kvinder læser Motor.	I høj grad
27	Jeg har altid været godt tilfreds med at komme på Viborg Sygehus. Ventetider må jo skyldes, der er travlhed.	I høj grad
29	De er altid klar. Kort ventetid.	I høj grad
44	Synes generelt der er godt greb om sagerne, personalet er altid godt forberedte, så er meget tilfreds.	I høj grad
7	Jeg kommer der to til tre gange om året og har kun godt at sige om stedet.	I meget høj grad
10	Det var en dejlig modtagelse af NN. Det er det altid :-).	I meget høj grad
11	Først hos sygeplejerske NN, [hvor jeg] føler, hun har styr på det, og bagefter hos lægen, [hvor der] også var styr på det.	I meget høj grad
17	Jeg er kommet på stedet i mange år og har altid følt mig "velkommen". En evt. ventetid har været uden betydning.	I meget høj grad
20	Fin modtagelse, og meget venlig og hjælpsom.	I meget høj grad
21	Venlig modtagelse fra såvel sekretær og sygeplejerske.	I meget høj grad
24	Jeg blev først, på grund af en misforståelse mellem min læge og ambulatoriet, kaldt ind til konsultation. Jeg ringede og blev enig med sekretæren om, at det kunne være ok at komme til konsultationen og få udredt, hvad der "var gået galt", og det var helt problemfrit. Meningen med lægens henvisning var ikke, at jeg skulle til konsultation, men at jeg skulle i et forløb på diabetesskolen, hvilket jeg kom meget hurtigt efter pga. afbud. Mine svar skal således forstås som relateret til forløbet på diabetesskolen :-).	I meget høj grad
31	Jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
34	Jeg havde fået to indkaldelser samtidigt, med [kort] mellemrum. Fik indtryk af, at første dag blot var igangsætning af en undersøgelse, der ville være grundlag for anden dags informationer, hvorfor jeg mødte op alene. Imidlertid var første indkaldelse selve mødet, medens dag to blot var en afmontering af et døgnblodtryksapparat. Lidt ærgerligt, at min hustru derfor gik glip af orienteringen dag et. Opfølgningen af målingerne sker først [i efteråret]. Ved to indkaldelser samtidigt, bør der orienteres om opgaverne de to dage. I øvrigt var indkaldelsen og informationerne gode.	I meget høj grad
38	Som altid, et godt besøg.	I meget høj

			grad
✎	39	Jeg bliver altid mødt med smilende ansigter og venlighed. Og det er fra kontorphersonale til læge NN.	I meget høj grad
✎	40	Jeg er meget tilfreds med forløbet, tak.	I meget høj grad
✎	41	Jeg mødte i god tid og kom faktisk til, før det aftalte tidspunkt :-).	I meget høj grad
✎	43	Rigtig godt humør.	I meget høj grad
✎	36	Der var ligesom intet at komme efter, da jeg først skulle til undersøgelse på sygehuset næsten tre uger efter. Jeg følte, det var spild af tid.	I ringe grad
✎	46	Scannede mit sygesikringsbevis, så snakkede ikke med noget og ventede kun fem minutter.	Ikke relevant for mig
✎	14	Der var sket en fejl ved berømmelse af nyt tidspunkt. Tidspunktet var korrekt, men årstallet var forkert!	Slet ikke
✎	23	Havde fået en afbudstid, dejligt. Men problemet var, at jeg blev glemt. Da jeg ankom, orienterer sekretæren mig om noget ventetid. [Efter] 40 min hørte jeg, at sekretæren henvendte sig til en læge, at jeg sad og ventede. Jeg var blevet glemt og kom ind til en anden, end det var planen, og at hun måtte efter vores snak gå ned og vende det med en anden, og så blev svaret, at min situation var, som den var. Følte ikke, [det var] en okay behandling, følte mig meget mere i tvivl om mit heldbred efter mit besøg. Har siden været ved egen læge for at få ro på.	Slet ikke
✎	6	Jeg kom kun på ambulatoriet for at få foretaget en [test] og taget nogle blodprøver. Jeg skulle møde ind kl. 8.00, for da var der laboranter til stede, og jeg kom til med det samme.	Ved ikke



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?
2	Jeg mener der, i det udleverede materiale, burde være billeder og information af og om gastric sleeve operationen på lige fod med gastric bypass operationen.	I høj grad
8	Det hele var godt.	I høj grad
19	Jeg kom ned til en læge, som oplyste mig om, at man havde besluttet at ændre på min medicin-dosering. Alle de oplysninger jeg kom med om mine symptomer, selvom jeg er medicineret, var hun egentlig ikke interesseret i. De oplysninger hun gav mig, kunne jeg have fået af min lokale læge, endog af den sygeplejerske, der er ansat. Der var overhovedet ingen grund til, at jeg skulle bruge en fridag på at tage til Viborg. Håber bestemt, at man er lidt mere lydhør over for patienten, når jeg skal til kontrol igen i [foråret].	I høj grad
28	Der var god tid til spørgsmål, men jeg blev så overrasket over resultatet af blodprøveven, at jeg glemte at spørge.	I høj grad
29	Jeg kan kun sige, at jeg bliver godt informeret, og de har tid til mig, så meget positiv oplevelse, da de har styr på opgaverne.	I høj grad
41	Jeg har ikke fået oplysninger om eventuelle bivirkninger. Men det kan jo også skyldes, at der ingen bivirkninger er.	I høj grad
1	Lægen, jeg var til konsultation ved, startede med at spørge ind til mine symptomer og min oplevelse af situationen. Det betyder meget, at der bliver lyttet til min subjektive oplevelse. Det håber jeg, I bliver ved med.	I meget høj grad
11	Bliver informeret godt, og er glad for kontrollen løbende. Det giver mig et spark til at forsøge at overholde tallene for sygdommen inden besøg.	I meget høj grad
16	Det har jeg ikke, så har det været min egen skyld.	I meget høj grad
31	OK besøg.	I meget høj grad
34	Under information før, under og efter, har jeg besvaret to punkter med ikke relevant. Dette skyldes, at denne del først bliver behandlet [i efteråret], så jeg ved endnu ikke, hvad der bliver fortalt.	I meget høj grad
4	Lægen var rigtig irriterende, for han kiggede hele tiden den anden vej, hvor jeg forventede øjenkontakt med ham, men det lykkedes næsten ikke.	I nogen grad
12	Jeg ville gerne, at lægen [var mere forståelig], så man bedre kan forstå det, der bliver sagt.	I ringe grad
6	Som anført, var jeg kun på ambulatoriet for at få foretaget den angivne test og nogle blodprøver, så de fleste spørgsmål er ikke relevante for mig, for det var det eneste, jeg skulle have lavet den dag [].	Ikke relevant for mig
36	Jeg havde nogle spørgsmål, men det kunne vedkommende ikke besvare.	Ikke relevant for mig
27	Det har jeg svært ved at svare på, skulle bare henvende mig til egen læge?	Ved ikke

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 23	Måtte tage den person, der nu havde mulighed for at tage mig.	Ja
 45	Fik lungebetændelse [nogle] dage efter, jeg kom hjem, og blev indlagt igen [].	Nej

