

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Endokrinologisk Klinik - Randers  
Endokrinologisk Klinik - Randers  
Regionshospitalet Randers**

## **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](mailto: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 Brugerindvøling, 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	253
Besvarelser fra patienter:	154
afsnittets svarprocent:	61%

**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/](http://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 Klinik

**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. Temafigurene 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

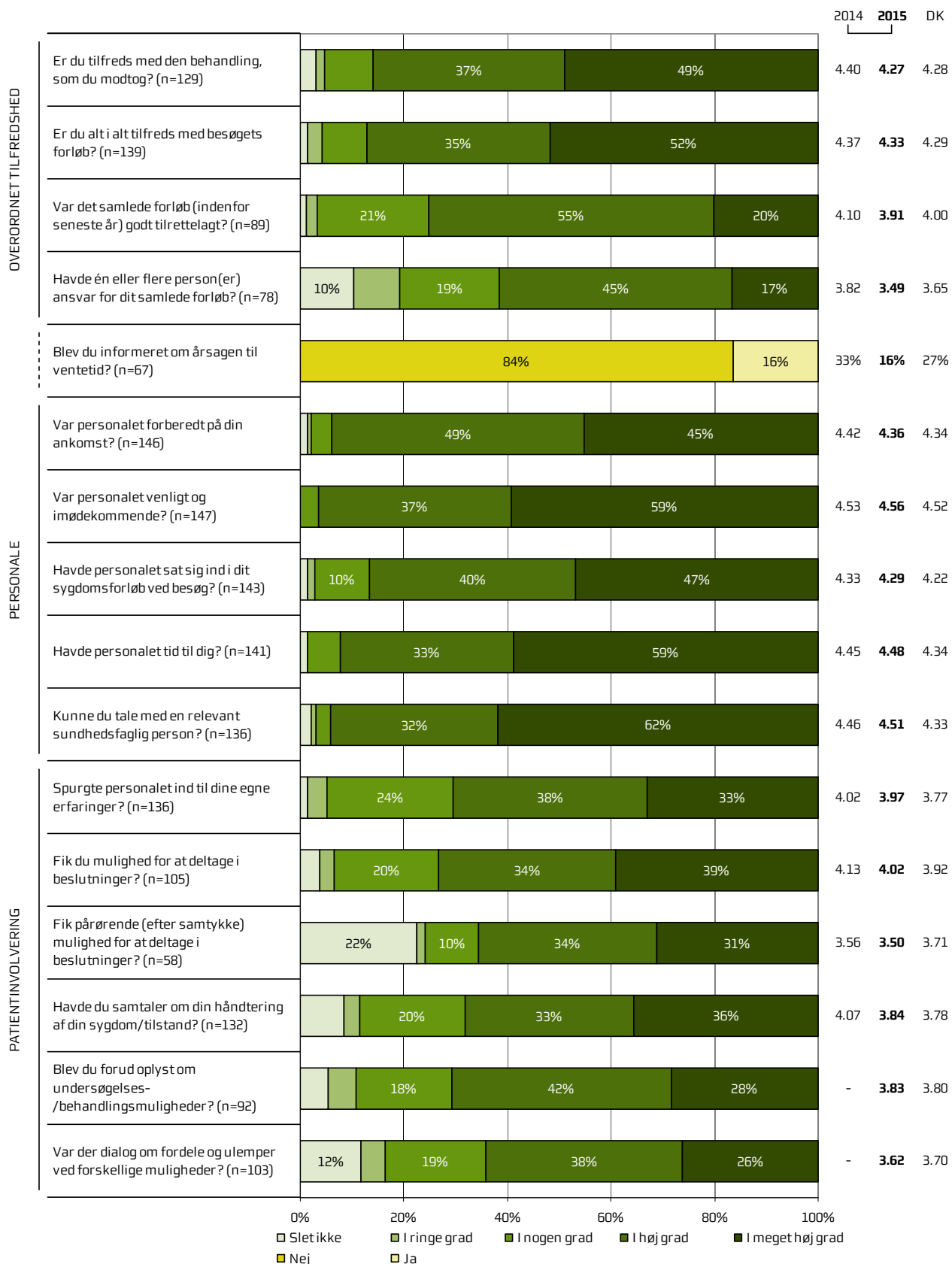
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

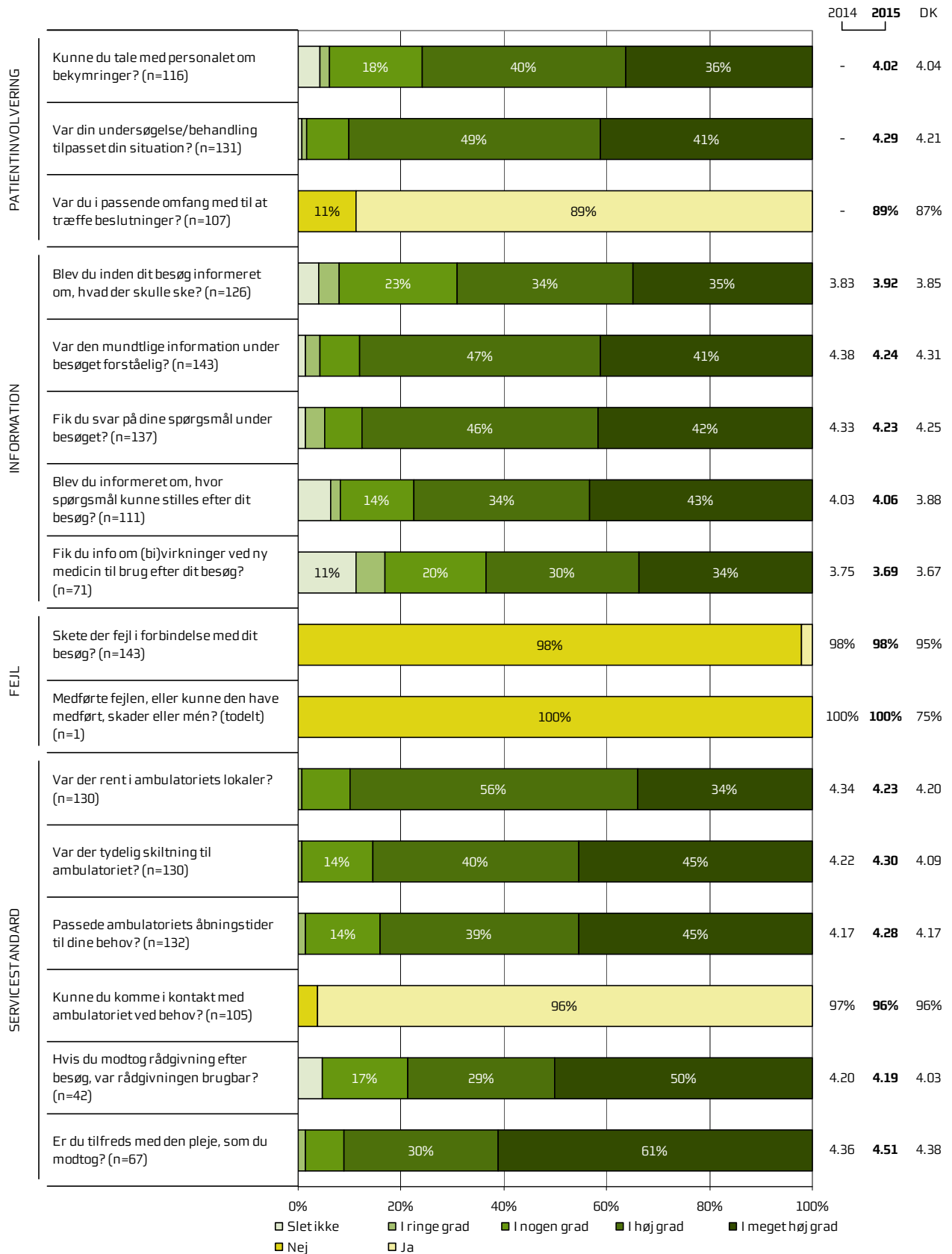
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

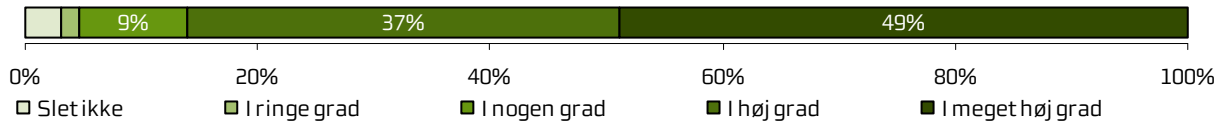
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

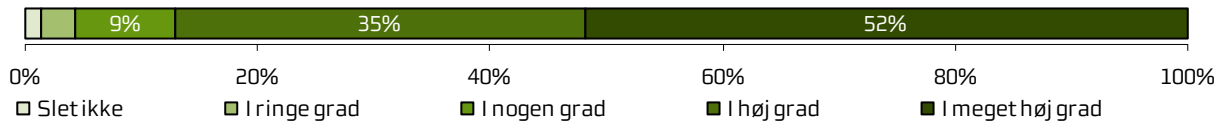
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

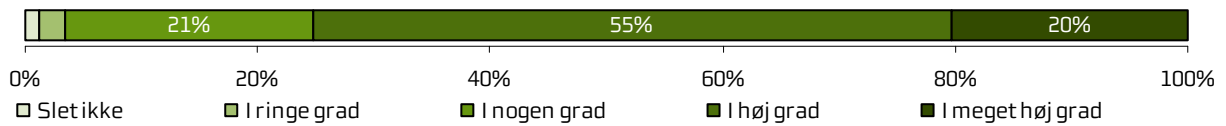
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=129)



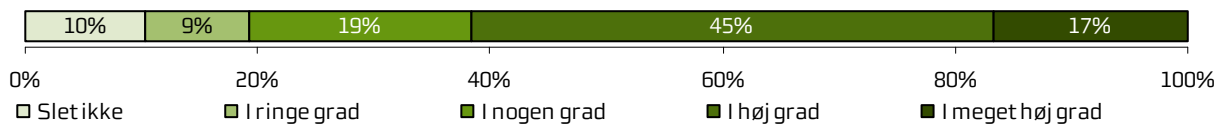
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=139)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=89)



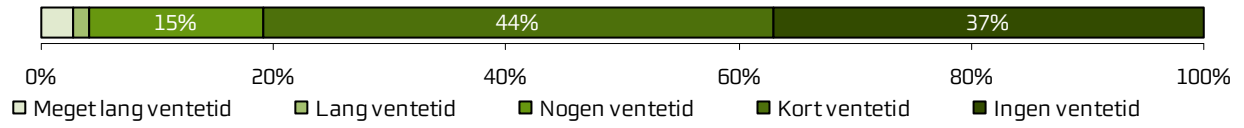
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=78)



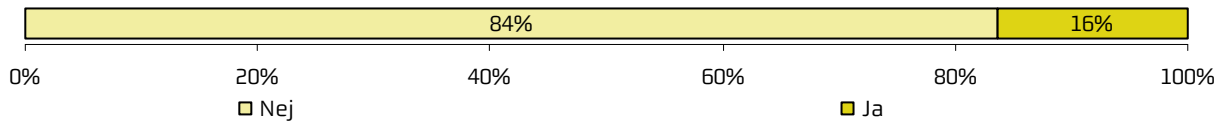
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,27		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,33		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,91		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,49		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=146)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=67)

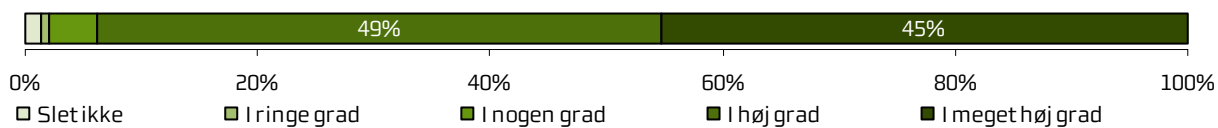




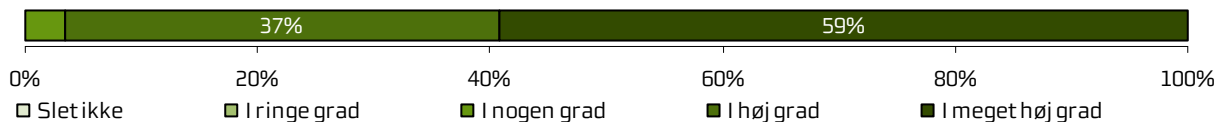
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,11		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		16 %	27 %	

## Personale

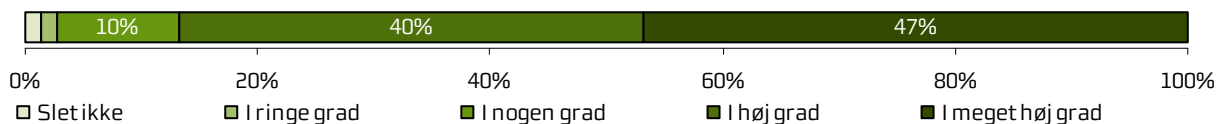
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=146)



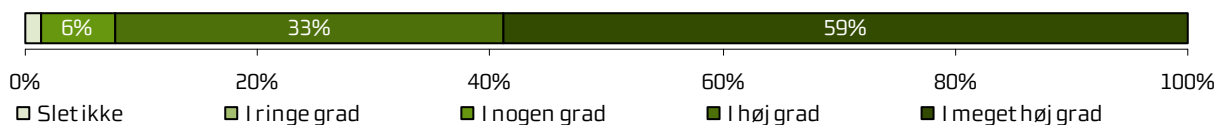
Var personalet venligt og imødekommende? (n=147)



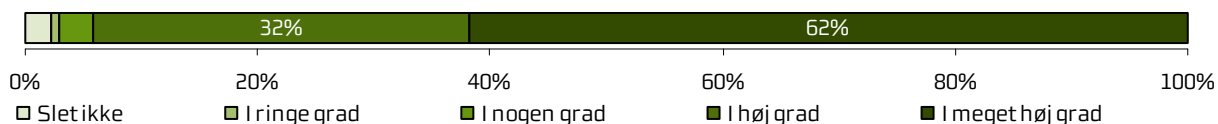
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=143)



Havde personalet tid til dig? (n=141)



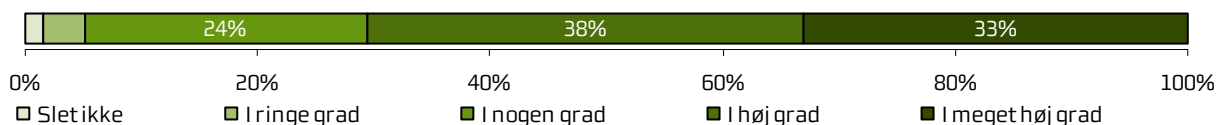
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=136)



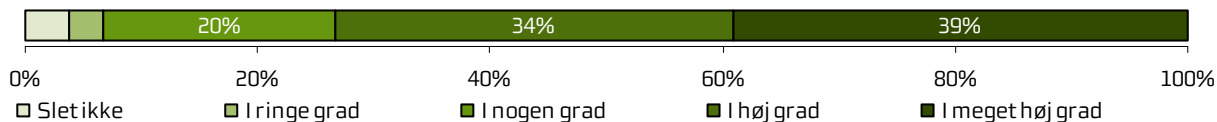
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,56		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,29		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,48		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,51		4,33	

## Patientinvolvering

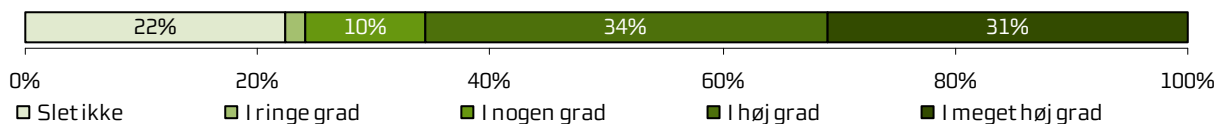
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=136)



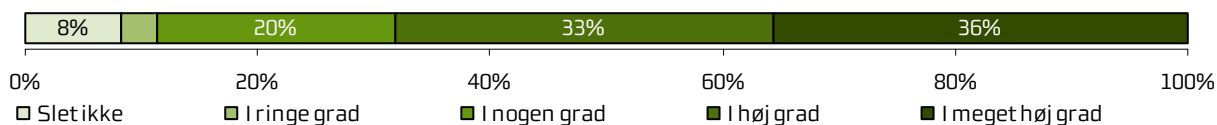
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=105)



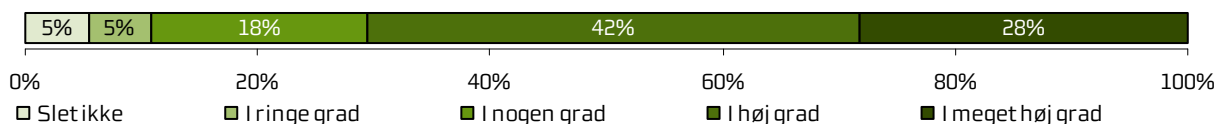
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=58)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=132)



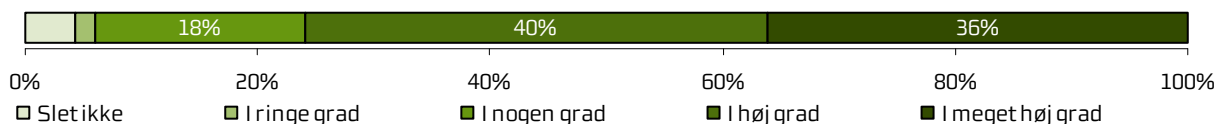
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=92)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=103)



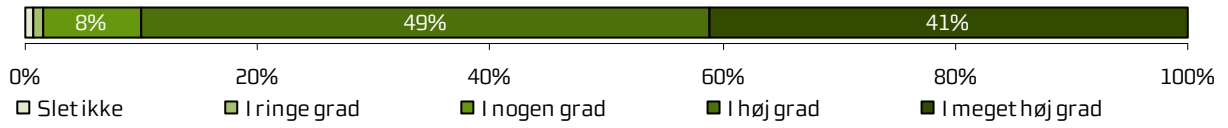
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=116)



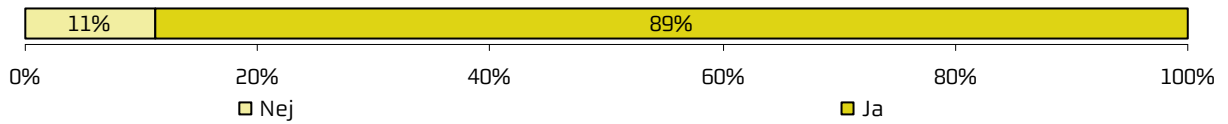
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,97		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,02		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,84		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,83		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,62		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,02		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=131)



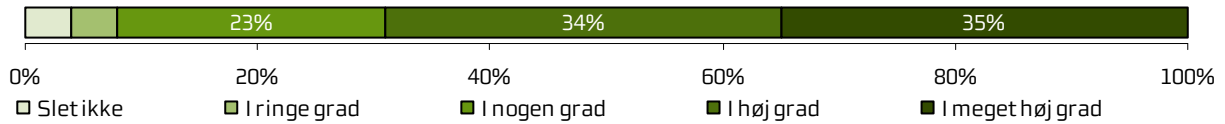
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=107)



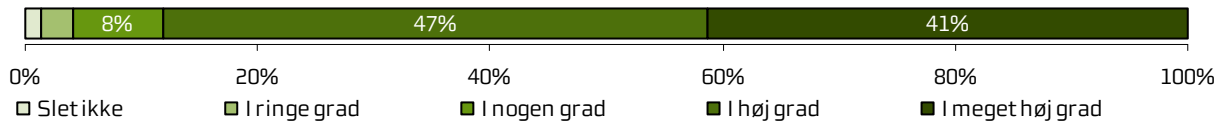
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,29		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		89 %	87 %	

## Information

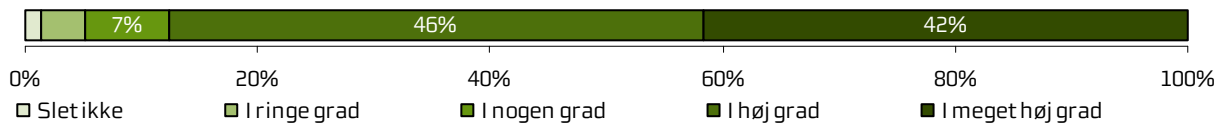
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=126)



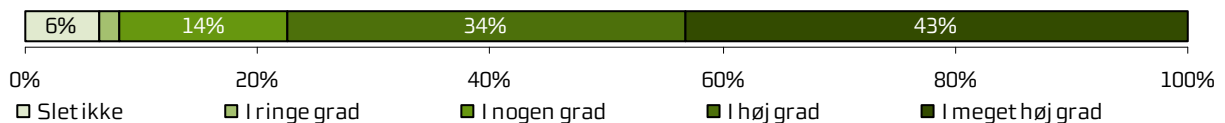
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=143)



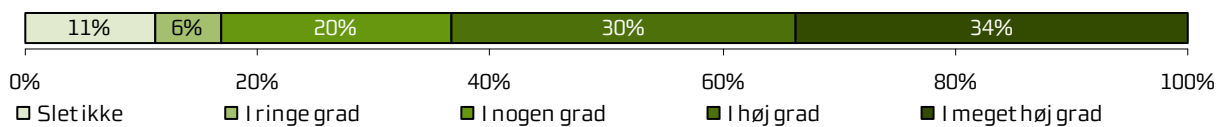
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=137)



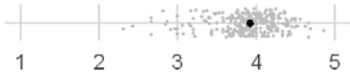




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=111)



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

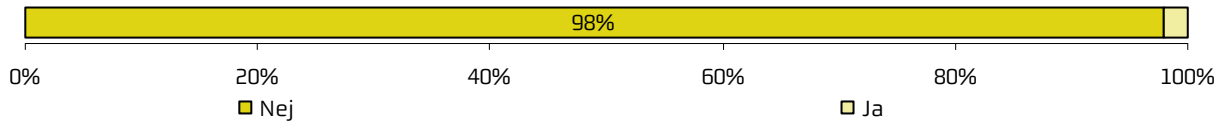




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,92		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,24		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,23		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,06		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,69		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=143)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



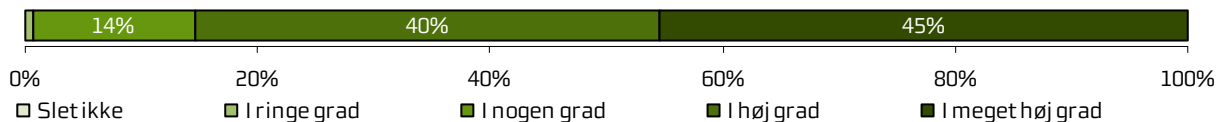
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

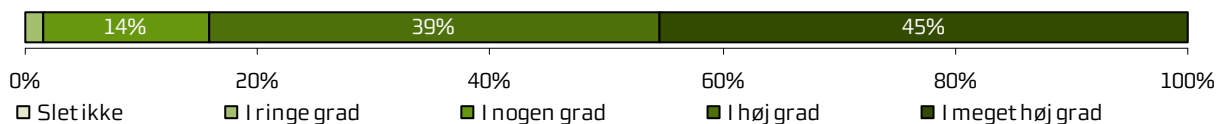
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=130)



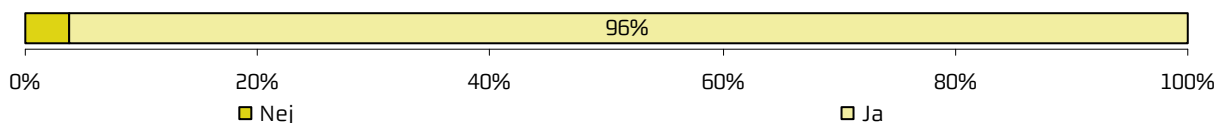
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=130)



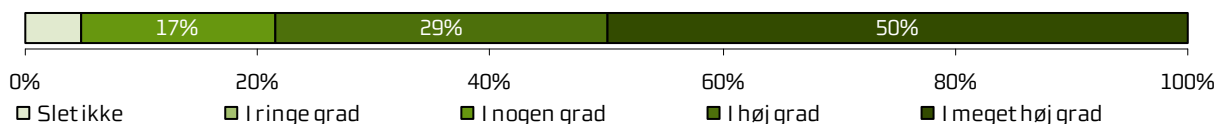
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=132)



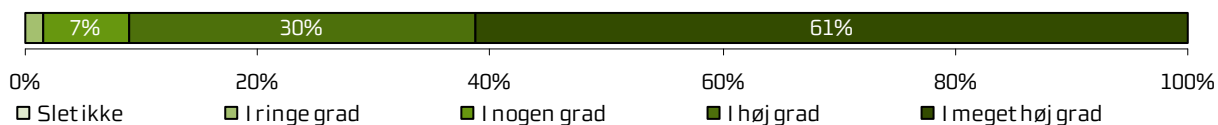
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=105)



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



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=67)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,23		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,3		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,28		4,17	
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?	4,19		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,51		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 [].

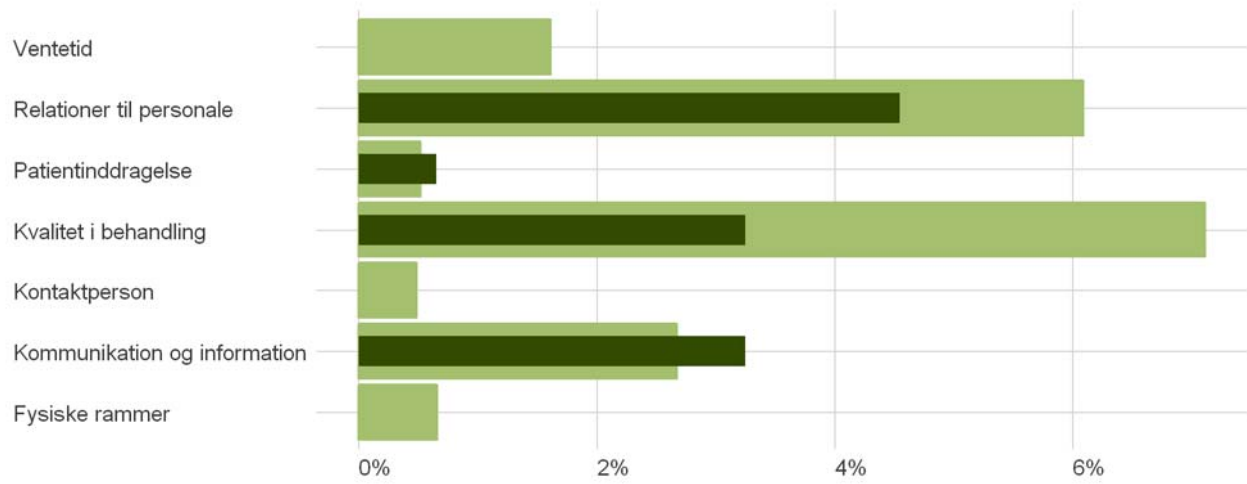
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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






ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	1. Kunne godt have brugt ambulante samtale/undersøgelse, f.eks. efter indsprøjtning med [medicin]. Hvordan det er gået siden? 2. Kan de se, om det hjælper/forebygger? 3. Hvad eventuel røntgen viser, siden jeg har fået indsprøjtningen? Jeg får en hvert halve år, men har aldrig været til samtale ved læge efter den første indsprøjtning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
16	Personalet var venlige og imødekommende og fagligt dygtige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg var inde ved en fuldt ud kompetent sygeplejerske, og det var en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Lægen gav sig tid til at snakke med mig om min sygdom, og ved at se på de forskellige undersøgelser, fik jeg en samlet vurdering. [Kommunikation og information]	I høj grad
34	De er utrolig søde, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Personalet tilpasser deres arbejdstider efter mit arbejde. Det er flot. Tak. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
33	Jeg kommer til den samme læge ved alle mine besøg, i ambulatoriet, og det er jeg meget tilfreds med. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Oplevede, at service var fremragende og besøget meget behageligt.	I meget høj grad
8	Mulighed for at komme der uden at skulle have fri fra arbejde.	I nogen grad
18	Ambulatoriet har efterfølgende været meget stabile og hurtige i forhold til opfølgning. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
39	Blev undersøgt i Randers, som tager mindst én time at køre til, hvorefter man efterfølgende skal til Aarhus for at komme på arbejde. Undersøgelsen kunne da godt have været på Skejby. Der tager det kun ca. [en halv time] at køre til, og så er mit arbejde i Aarhus! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Har beskrevet min oplevelse.	Slet ikke
4	Skal flere steder endnu.	Uoplyst
6	Skal lytte til patienten og ikke sige, at det finder vi ud af, når du er død og obduceret. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	[ ] Jeg havde en aftale med ambulatoriet. Jeg havde tidligere modtaget et brev, hvori der stod, at jeg skulle have taget en blodprøve, og at jeg ville få resultatet at vide på den aftalte dag. Men jeg forstod ikke [beskeden]. Jeg tror mit besøg blev forlænget. Hvis jeg havde modtaget et brev, som bad mig om at få taget en blodprøve via min egen læge i nærheden, ville det måske have hjulpet. Jeg tror, at dette er et problem for mange, som er nyttilflyttere i Danmark, og som, ligesom jeg, har begrænsede sprogfærdigheder. Nogen gange er det ikke nemt at få fat på nogen, som kan hjælpe. Folk har ingen tid i Danmark.	Uoplyst

	[Kommunikation og information]	
 14	Fra jeg blev akut indlagt, til jeg blev overflyttet til et andet sygehus for at få foretaget operation, oplevede jeg kun omsorg og forståelse for mit forløb. Jeg blev løbende orienteret om, hvad der skulle ske og hvorfor fra læger såvel som sygeplejersker. Jeg er dem alle dybt taknemlig. Det efterfølgende kontrolbesøg på ambulatoriet var ligeledes et besøg med information og grundig vejledning. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 15	Der var kompetent og sød behandling. Jeg følte mig under hele forløbet i sikre hænder. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 32	Jeg blev mødt af en fantastisk læge NN, som havde tid til mig OG som talte, så det var forståeligt. God til at forklare og ingen fagsprog. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 35	De er utroligt søde og hjælpsomme, dem jeg var i kontakt med. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 36	Det ville være rart, hvis det var den samme læge man kom til hver gang. Der ville være mere sammenhæng i behandlingen, da jeg har oplevet, at der er forskellige meninger om behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 38	Jeg er meget godt tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
 23	Samtale med specialist angående min sygdom var rart.	Ved ikke

## Endokrinologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
13	Generelt var jeg meget imponeret over den venlighed, som lægerne og de øvrige ansatte udviste. []	I høj grad
16	Meget kort ventetid.	I høj grad
17	Det var ganske kort tid, jeg ventede. Desuden betød det ikke noget, hvis det havde taget længere tid, da jeg altid sætter masser af tid af.	I høj grad
25	Det giver ikke mening at skrive, om der var ventetid, da jeg kom til undervisning, der startede på et bestemt tidspunkt. Så jeg blev ikke kaldt ind og skulle ikke vente.	I høj grad
28	OK.	I høj grad
34	Den var udmærket.	I høj grad
38	Ingen kritik, men derimod ros til alle for omsorg og en meget fin behandling.	I høj grad
2	Altid føler man sig godt modtaget på afdelingen. Yderst sjældent ventetid.	I meget høj grad
5	Ventetiden var meget kort. En til to minutter er helt OK.	I meget høj grad
7	Jeg har ingen forslag til forbedringer. Årsag til besøg er projektet med [medicin]. I den forbindelse vil jeg gerne takke for personalets måde at være på.	I meget høj grad
9	Mit besøg havde at gøre med afsluttende samtale med sygeplejerske som led i min rehabilitering efter hjertesygdom. Det foregik på anden afdeling.	I meget høj grad
11	Jeg fik en god og hurtig konsultation. Venligt personale.	I meget høj grad
14	Jeg blev indlagt akut og blev straks modtaget af en læge, som meget hurtigt fik mig videre til undersøgelse. Samme læge kom op på afdelingen efter undersøgelserne og informerede mig om, hvad de havde fundet ud af, og hvad der videre skulle ske. Følte mig helt tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
19	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
20	Kom for tidligt og kom ind før tid.	I meget høj grad
21	Efter en minimal ventetid kom jeg ind til en velforberedt læge NN.	I meget høj grad
22	Jeg har i den grad følt mig privilegeret og forstår ikke den brok, der ofte er i medierne over vores sygehusvæsen og vil gerne give alle, jeg var involveret med, en imaginær stor buket blomster og "hæng" den gerne op på personaleopslagstavlen!	I meget høj grad
24	Kan nok ikke gøres bedre.	I meget høj grad
29	[Jeg er] PCOS patient [og] har fået at vide, jeg skal tabe mig, hvilket er en stor udfordring. Det er ikke ligefrem motiverende, at første læge ønskede mig et væggtab på 10 kg, før videre behandling for barnløshed kunne igangsættes, hvorimod den nye læge forventede et tab på 15 kg. Det er frustrerende, at kunne se målet og føle at man kommer tættere på for kun at opleve, målet	I meget høj grad




	bliver rykket længere væk.	
 31	Altid søde mennesker.	I meget høj grad
 35	Meget sød og flink diætist, der også havde tid til at høre på mig.	I meget høj grad
 12	[]. Der må være sket en fejl, har ikke været i Randers længe, tror det var i [foråret]. Ingen hjælp, gentager ingen hjælp. Har ondt og ondt, men ingen hjælp. En læge i anden by bliver sur på mig, og ringer mig op og siger, vi kan ikke hjælpe dig, flytter dig til Randers, hvor jeg så forsøger at fortælle, Randers sendte mig til jer, vi overflytter dig, farvel blev der trods alt sagt (har navnet på lægen). Siden har jeg levet i smerter, en nat måtte jeg have vagtlæge, som siger det er forstoppelse, så min oplevelse er under al kritik. Der findes kun en læge i Midtjylland, der hjælper mig, mener han hedder NN eller noget i den retning. Han er den eneste, der har hjulpet mig, men han kan jo ikke hjælpe mig, når han ikke må. Har talt med ham i en lufthavn, hvor jeg fortæller historien om lægen. Har talt med en vagtlæge en nat i vinter, som siger, der må være dybe hjulspor herud, så mange gange, de har været her. Min oplevelse med sygehussystemet i Region Midtjylland er under al kritik.	Slet ikke
 3	Jeg ønsker ikke at besvare skemaet. Har haft en meget dårlig oplevelse andet sted på hospitalet på et senere tidspunkt. [].	Uoplyst
 30	Lang ventetid generelt. Når man [] booker en tid, forventer jeg, tiden overholdes. Det er jo umuligt at få det til at passe ind med arbejdet, hvis det ikke er tilfældet.	Ved ikke

## Endokrinologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
10	Tilfreds.	I høj grad
20	Fik blodfortyndende medicin og henvisning til skanning af hjerte fra lægen, jeg var inde og snakke med, som min praktiserende egen læge ikke havde gjort.	I høj grad
38	Ingen mangler, men en meget grundig undersøgelse.	I høj grad
2	Intet at bemærke.	I meget høj grad
5	Super Service. Resten af Sygehusene i Danmark kunne lære af dem:-).	I meget høj grad
33	Jeg er generelt meget tilfreds med mine besøg.	I meget høj grad
39	Har haft øjenmigræne (efter læges vurdering) []. Og [jeg] så [en] plakat på væggen ved undersøgelse, hvor der vises at man kan få problemer med synet. Så det kunne være interessant at kunne få uddybet dette, da der ikke blev spurgt ind til de følgevirkninger, som sygdommen kunne medfører.	I meget høj grad
21	Jeg kunne godt have tænkt mig at vide mere om, hvad moderate celleforandringer helt præcist betyder.	I nogen grad
27	Lægen ville ringe tilbage til mig angående blodprøven, men det har han ikke gjort, og ang. nye piller for få mit blodsukker.	I nogen grad
12	Har skrevet om mine oplevelser med Region Midtjylland, skuffet.	Slet ikke
19	Jeg var usikker på, om jeg skulle henvende mig til egen læge eller afdelingen i tilfælde af, at der ville komme ændringer i tilstanden.	Uoplyst

**Endokrinologisk Klinik - Randers****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 12	De kunne ikke hjælpe mig (fik jeg ondt, skulle jeg komme igen). Ingen fortalte, hvor jeg kunne få hjælp. Lægen kunne ikke hjælpe mig. Andre spørgsmål spurgte han om, så farvel, en kæmpe skuffelse. Det er mig, der er i smerter i 24 timer i døgnet, men hvem kan hjælpe mig? Har prøvet alternative behandlinger, men måtte stoppe på grund af økonomi [].	Ja
 26	Der var ikke fyldestgørende svar på blodprøverne. De var taget, men intet svar på dem :-{	Ja
 40	Der var store problemer med at sætte drop op. Personalet måtte tilkalde anden sygeplejerske, for at få dette gjort.	Ja

