

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Reumatologisk Ambulatorium, Viborg
Reumatologisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	385
Besvarelser fra afsnittets patienter:	265
Afsnittets svarprocent:	69%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

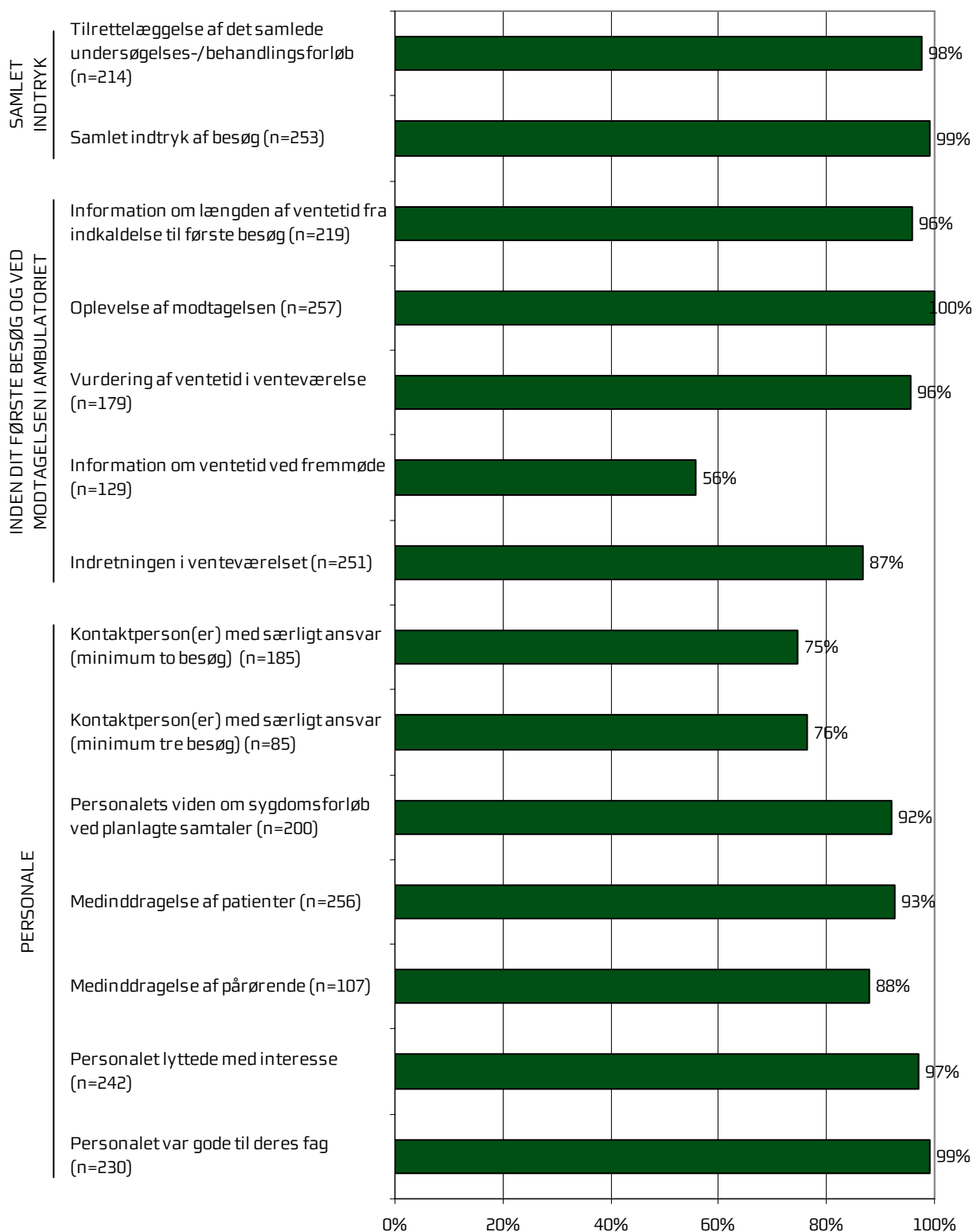
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

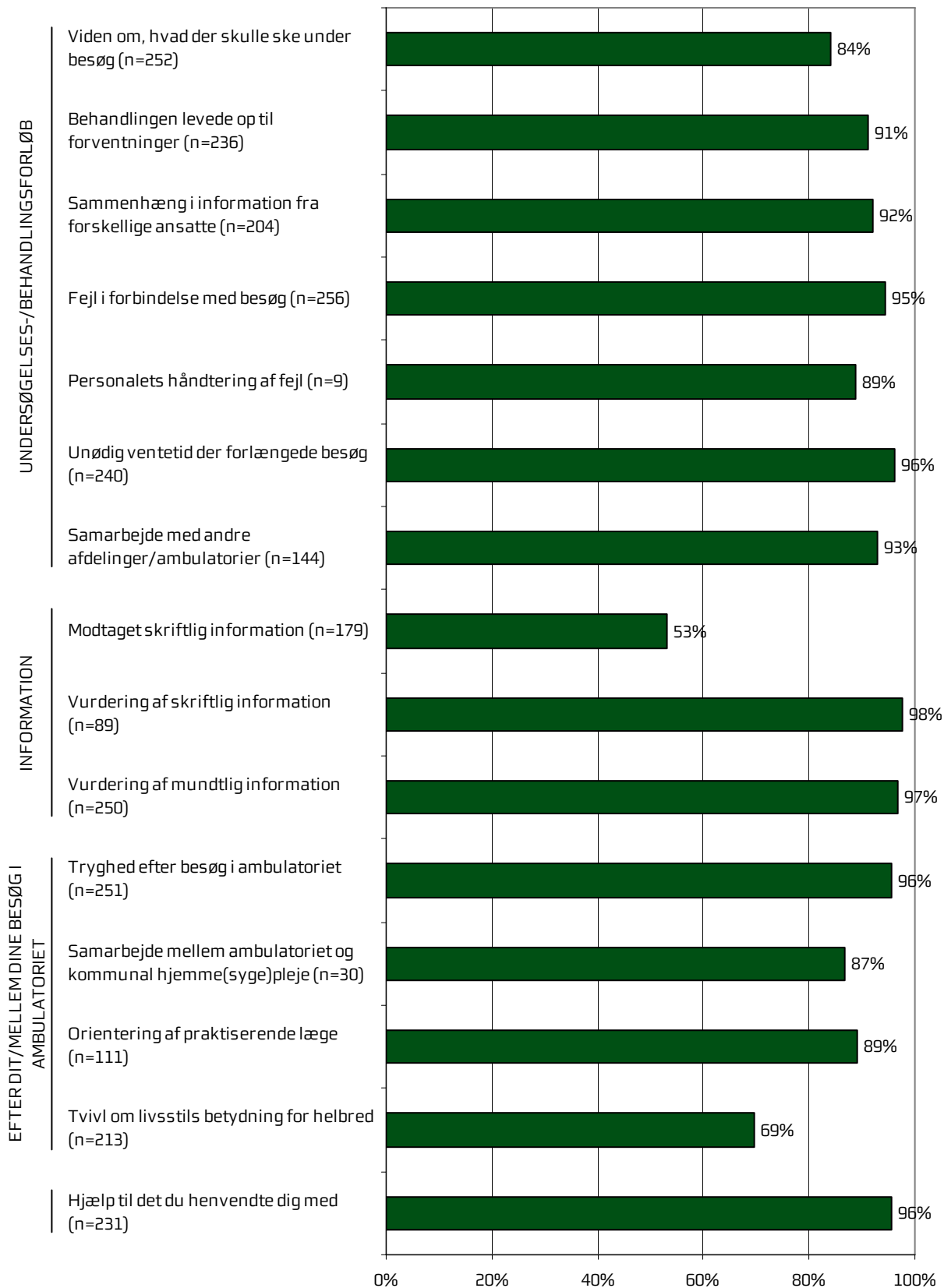
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

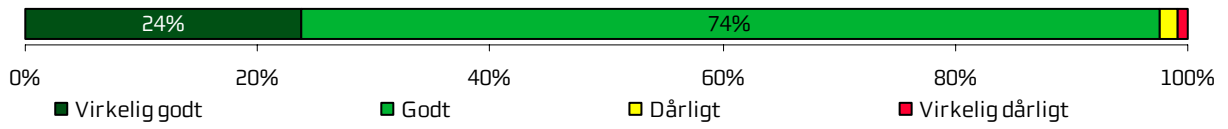
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

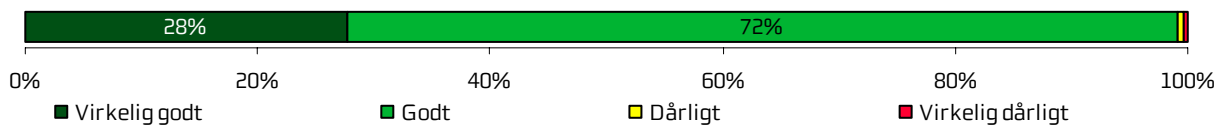
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=214)



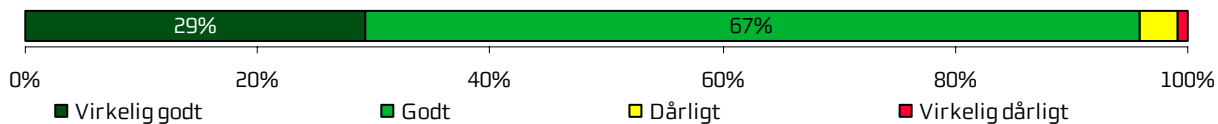
Samlet indtryk af besøg (n=253)



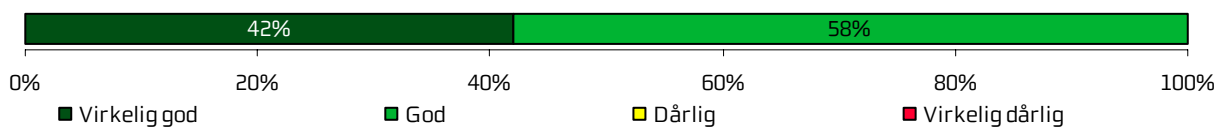
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	96 %	100 %	91 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	92 % *	100 %	92 % *	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

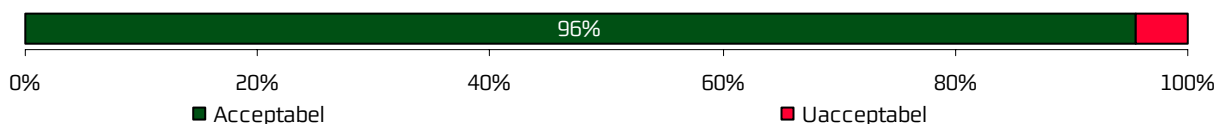
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=219)



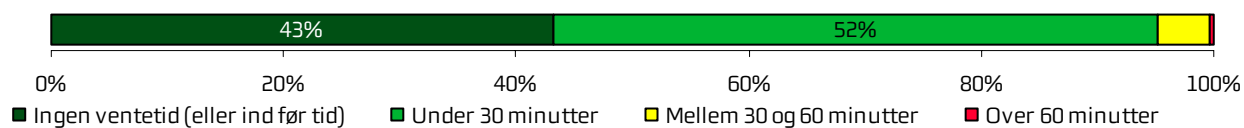
Oplevelse af modtagelsen (n=257)



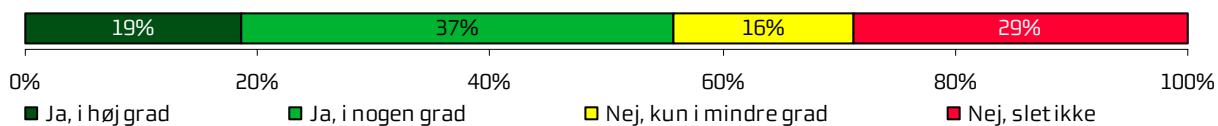
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=179)



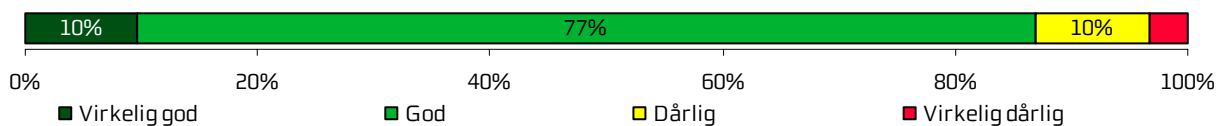
Længde af ventetid i venteværelse (n=252)



Information om ventetid ved fremmøde (n=129)



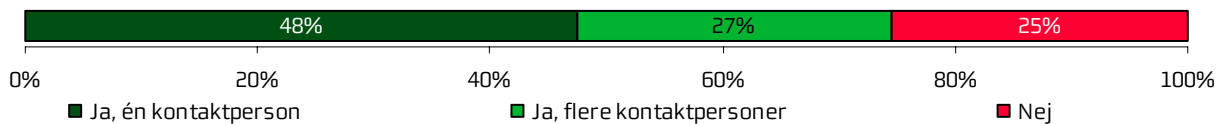
Indretningen i venteværelset (n=251)



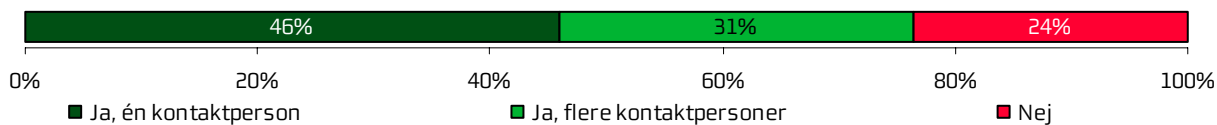
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 % *	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	95 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	100 %	89 % *	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		56 %	44 %	80 % *	34 % *	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	86 %	98 % *	53 % *	85 %

Personale

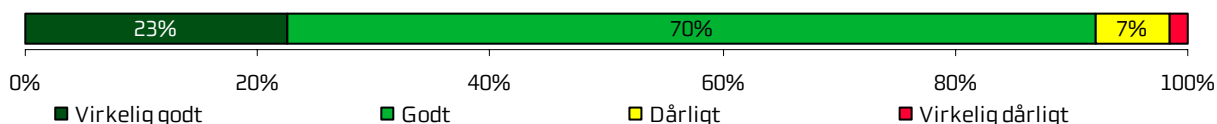
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=185)



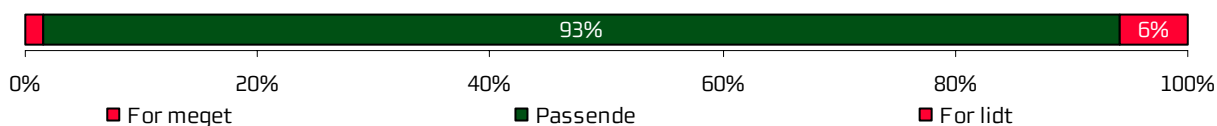
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=85)



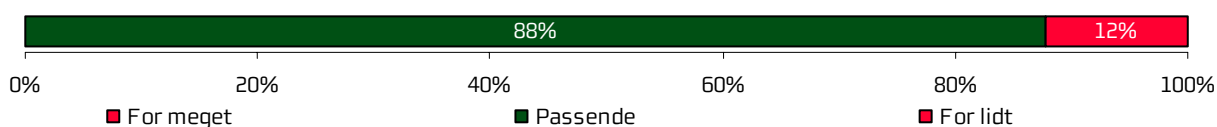
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=200)



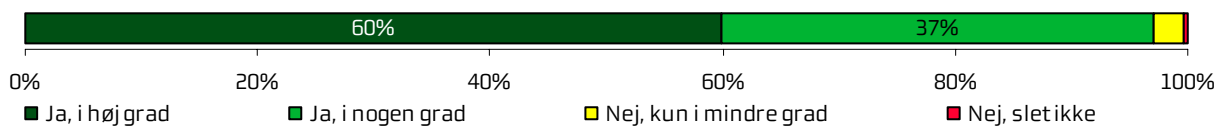
Medinddragelse af patienter (n=256)



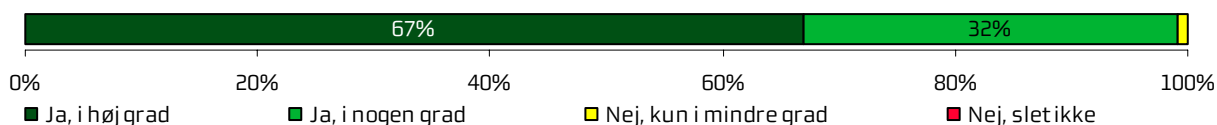
Medinddragelse af pårørende (n=107)



Personalet lyttede med interesse (n=242)



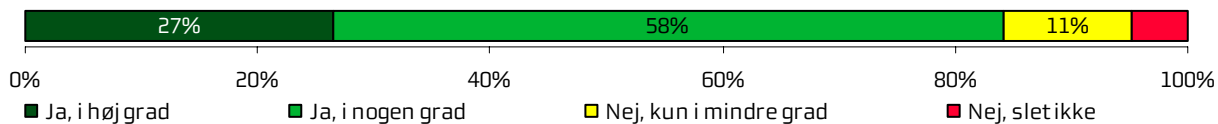
Personalet var gode til deres fag (n=230)



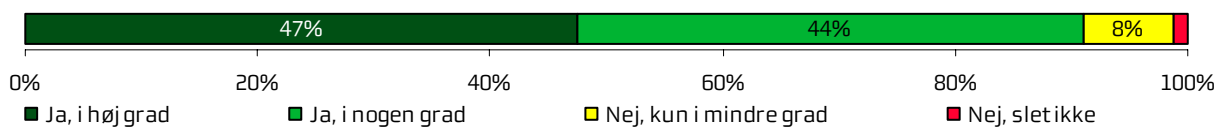
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	67 %	100 % *	59 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		76 %	-	98 % *	70 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	88 %	100 % *	88 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	86 % *	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	77 %	99 % *	83 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	92 % *	100 %	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	96 %	100 %	95 % *	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

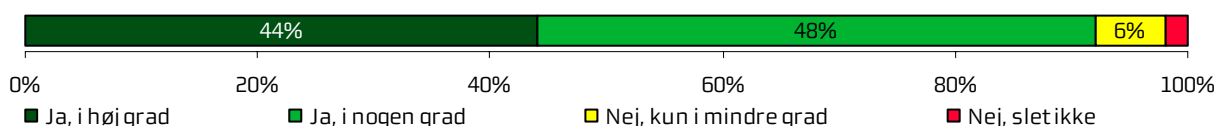
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=252)



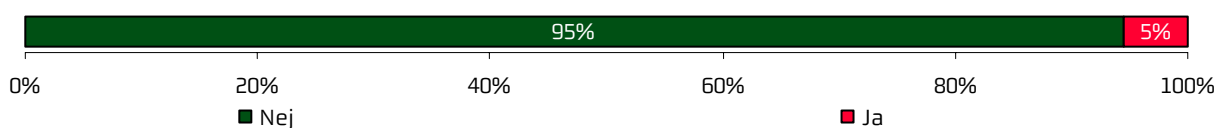
Behandlingen levede op til forventninger (n=236)



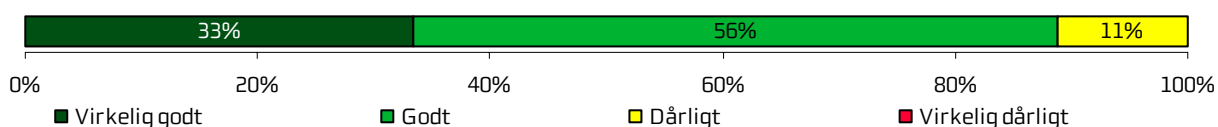
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=204)



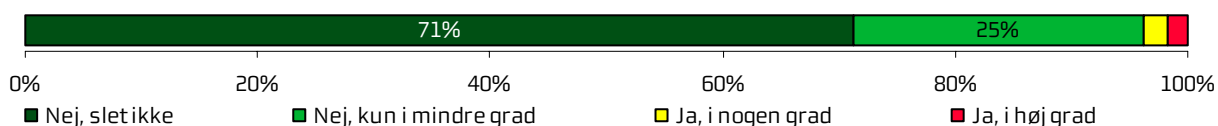
Fejl i forbindelse med besøg (n=256)



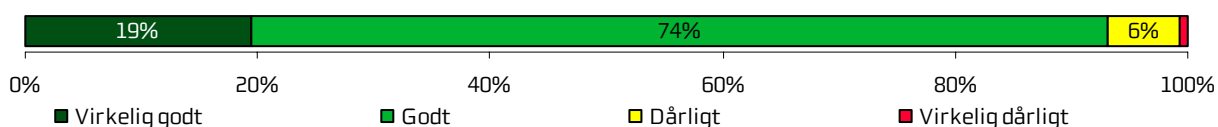
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=240)



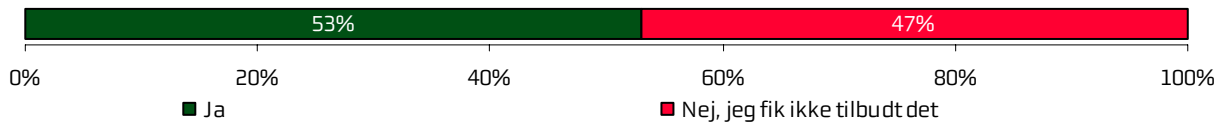
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=144)



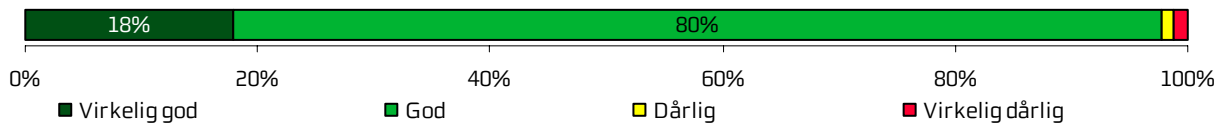
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		84 %	82 %	99 % *	80 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	86 %	100 % *	83 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	90 %	100 % *	88 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	88 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		89 %	-	96 %	69 %	78 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		96 %	86 % *	97 %	83 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	88 %	100 % *	84 % *	93 %

Information

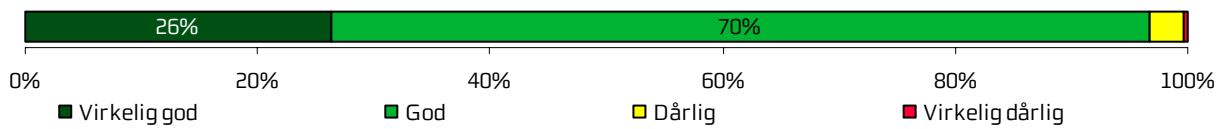
Modtaget skriftlig information (n=179)



Vurdering af skriftlig information (n=89)



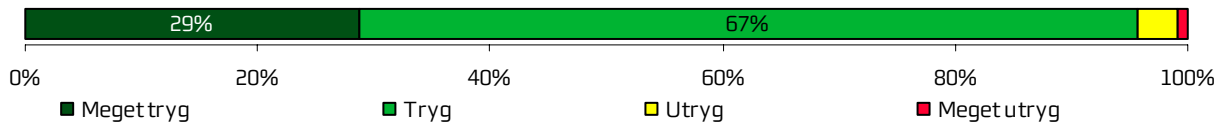
Vurdering af mundtlig information (n=250)



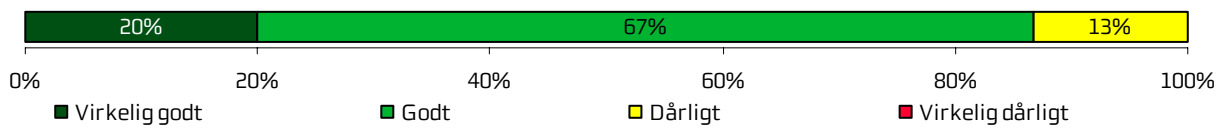
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		53 %	-	95 % *	41 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 % *	91 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

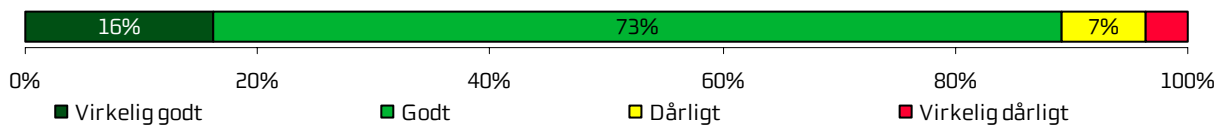
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=251)



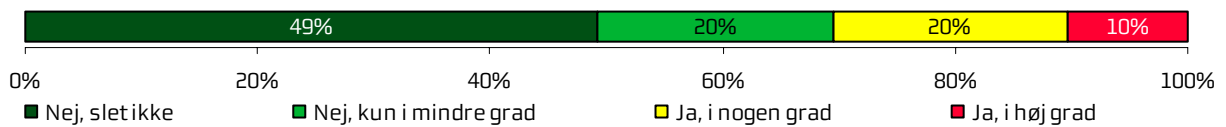
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



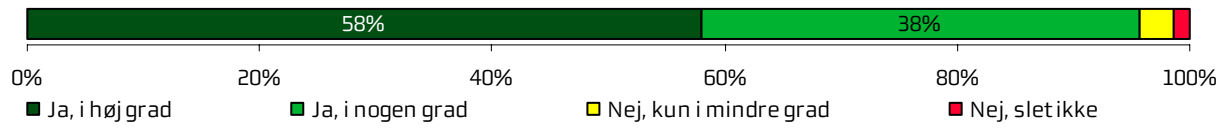
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=213)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	91 %	100 % *	89 % *	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	89 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	78 % *	100 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	66 %	89 % *	55 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=231)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		96 %	95 %	100 % *	91 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg, Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.


















ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
2	Alle var venlige og imødekomne. Det gik hurtigt.	Virkelig godt
3	Det ville gøre min behandling meget, hvis lægerne satte sig ind [i min sygdom], da jeg ikke føler, de ved tilstrækkeligt om min sygdom.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg har altid (over flere år) syntes, at hele personalet var meget omsorgsfulde, og bekymrede for om der var noget, de kunne hjælpe med evt. ændre. Formildende og venlig tone overalt.	Virkelig godt
6	Altid smilende venlig. En frisk bemærkning. Igennem årene kender jeg mange af personalet, og de kender mig.	Godt
8	Har to gange i træk - ved et tilfælde - været hos den samme læge. Åbenbart stor udskiftning af lægerne. Jeg har delvist selv været med til at afgøre om, og/eller hvad der evt. skulle iværksættes i forhold til medicinsk behandling - eller ej. Undrer mig over der ikke tales om evt. motion. Har oplevet at anbefalinger om kost fra akupunktør er afvist som "kvaksalveri". Der bliver stort set kun snakket medicinsk behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Det irriterer mig, at sygeplejerskerne vil bestemme, at jeg skal [følge en bestemt procedure] fordi [anden procedure] er dyrere, uanset at lægen har sagt, at jeg kan få sidstnævnte på grund af [anden lidelse]. De siger hver gang, at jeg, når jeg skal have medicin, skal [følge] den kedelige [procedure], men jeg holder selvfølgelig på mit, idet min mand så heller ikke behøver at hjælpe mig. Det er jo slet ikke så sjovt at give sig selv [behandling].	Godt
11	Jeg synes, at læger skulle forberede sig bedre. Føler, jeg sidder ude på sidelinien, når de sidder og studerer, hvad der står på computeren. Få det gjort inden at patienten kommer ind.	Intet svar
13	Prøve at holde på personalet. Læger, sekretærer, sygeplejersker.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg føler mig rigtig godt tilpas, når jeg kommer på gigtafdelingen. Jeg sidder i kørestol, og de er alle søde og hjælpsomme overfor mig.	Godt
21	Jeg er altid tryk ved mine kontroller på ambulatoriet. Kun de gange, hvor det har været en uforståelig læge, har jeg været lidt utryk, fordi jeg ikke helt forstår, hvad de siger. Jeg har ikke følt, at jeg fik det ud af det, som jeg skulle. Det har kun været få gange, der har været en forståelig læge. Jeg har gået til kontrol [i mange år].	Godt
22	Reumatologisk afdeling virker som en turnusafdeling, hvor det tit er forskellige læger, jeg taler med. Men fagligt OK.	Godt
25	De kunne godt videresende resultatet af røntgen og scanning til praktiserende læge.	Godt
26	Jeg er meget glad for at komme i ambulatoriet i Viborg, dejligt personale. Men jeg har få gange	Godt

være noget skuffet, hvis jeg havde en samtale med en læge og vi skulle tale videre om forløbet ved næste besøg, hvor det så viser sig at være en for mig ukendt læge jeg kom ind til, som jeg ikke følte var inde i sagen.

- | | | | |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ✎ | 27 | Jeg har gået til kontrol på ambulatoriet i 30 år. Det største minus er den store udskiftning af lægerne. I en periode var det næsten hver gang jeg kom. Andre gange gik der lidt længere tid, hvor jeg havde den samme læge. Personalet er jeg meget glad for. | Godt |
| ✎ | 28 | De er rigtig gode til at fortælle mig om, hvad de forskellige tabletter gør for mig, og hvis der er noget, jer ikke fik fat i, da jeg var der, er jeg velkommen til at ringe til gigtafdelingen. | Godt |
| ✎ | 29 | God, effektiv og omsorgsfuld behandling. Dog var 2 forskellige læger involveret. - En læge til første og anden undersøgelse og en anden læge til afsluttende tredje undersøgelse/fremlæggelse af diagnoserne, røntgenbilleder, blodprøver osv. Eller ok! | Godt |
| ✎ | 30 | Tonen mellem patient og personale god, direkte og passende spørgesfuld. | Godt |
| ✎ | 31 | Jeg har i de [mange] år, jeg er kommet på ambulatoriet, altid oplevet et meget venligt og smilende personale, der altid har tid til mig. | Godt |
| ✎ | 34 | En god ting ville være, at man har en fast læge hver gang, at de har sat sig ind i min anamnese inden mit besøg, og at man kan forstå, hvad lægen siger (taler godt dansk). I receptionen er de meget dygtige og oplysende/hjælpsomme. Rigtig god idé med en kontaktperson. | Intet svar |
| ✎ | 35 | Lidt træls med tre forskellige læger. Den ene havde jeg kun to gange, så var der en ny, som jeg har haft en gang, og jeg er lidt i tvivl om, hvorvidt det bliver den samme igen ved mit næste besøg, da der også blev nævnt, at jeg måske skulle starte igen med lægen, jeg havde ved de første besøg. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 36 | Jeg har jo blot været til indledende samtale, som forløb meget tilfredsstillende. Behandling er endnu ikke startet, da der skal forekomme udbrud af [sygdom], før yderligere kan foretages. Jeg er meget tilfreds med forløbet indtil nu. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 38 | Det er rart, at man bare kan ringe akut og få en tid dagen efter. Rigtig gode til at ringe tilbage med oplysninger. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Det ville være rart, at man havde den samme læge ved hvert besøg i ambulatoriet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 42 | Ambulatoriet vejledte mig godt, og jeg føler mig tryk, når jeg går derfra. | Godt |
| ✎ | 43 | Efter min mening er der ALT for tit lægeskift. Efterhånden er det normalt for mit vedkommende ([cirka halvårligt]), at jeg ikke ser den samme læge næste gang. Alle er de flinke, og forhåbentlig også gode til deres fag, men man kan godt gå derfra med den fornemmelse eller følelse, at lægen eventuelt har sat en i en ny medicindosis og kan tænke: "Nåh ja, jeg ser jo ikke patienten igen..." En rigtig grim tanke. Og heldigvis også sjældent! | Godt |
| ✎ | 44 | Kommunikationskurser til lægerne. Giver en del kommunikationsvanskeligheder. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 48 | Ville være dejligt med lidt mere tid. Føler, at lægen ser på uret, og nu er dine 20 minutter brugt, så kom hurtigt med dine spørgsmål, hvis du har nogen. Der er ikke tid til at få samlet trådene og få et | Godt |

Bilag 1

overblik over de fælles aftaler.

	49	Jeg synes, det har været positivt, at ambulatoriet ikke har været "bange" for, eller tøvet med at sende mig til andre afdelinger, for at få mig undersøgt nærmere.	Godt
	50	Jeg kan kun sige, at det er et perfekt sted at komme med kompetente læger og andre ansatte. Det har været meget positivt i forhold til, hvor jeg før blev behandlet.	Godt
	51	Jeg synes især godt om, at det er den samme læge, man har kontakt med hver gang. Der er en meget stor faglighed på afdelingen, og man mødes med åbenhed og forståelse.	Virkelig godt
	53	Altid fået en god behandling hos jer i de mange år, jeg har kommet til behandling/kontrol. Jeg kunne dog gerne ønske, at få den samme læge tilknyttet mig i stedet for mange forskellige. Man får ikke opbygget den samme kemi/tryghed, når det er en ny læge hver gang man kommer til samtale/kontrol og behandling. Ellers kun rosede ord til jer fra mig.	Godt
	54	Jeg er meget godt tilfreds.	Godt
	55	Jeg er yderst tilfreds med ambulatoriet, der altid sørger for, at jeg kommer til den samme læge.	Godt
	56	Jeg er ked af det, hver gang der rejser en af de dygtige læger, når vi har lært hinanden at kende, så må man have en ny. Må ske et par gange, inden man igen får en fast læge.	Godt
	57	Jeg får altid smil og venlige ord. Og det er dejligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Sygeplejerskerne er virkelig gode og søde. Lægerne knap så meget.	Virkelig dårligt
	60	Nogle af de ting jeg spørger om, får jeg nogen gange at vide, det er din læge, du skal henvende dig til eller omvendt.	Intet svar
	63	De lyttede høfligt til mine fortællinger om mine hyppige, meget hyppige, vandladninger. Men noget, jeg kunne bruge? Nej.	Det kan jeg ikke vurdere
	65	Jeg bemærker, at denne afdeling skiller sig positivt ud i forhold til andre afdelinger på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
	70	Venligt og imødekommende personale. En god atmosfære på afdelingen.	Virkelig godt
	71	Jeg har fået en fantastisk behandling - lige bortset fra NN. Det har taget tid at finde den rette behandling. Jeg har ikke kunne tåle de første piller/sprøjter - men nu tror jeg det kører. Jeg kan igen passe mit job, leve et næsten normalt liv. Det er igen en glæde at stå op om morgenen og køre på arbejde.	Godt
	72	Både ved modtagelse i ambulatoriet og hos læge NN og sygeplejerske føler jeg mig virkelig godt behandlet og informeret.	Virkelig godt
	74	Jeg har ikke noget at klage over, når jeg kommer.	Virkelig godt
	77	Et stort ønske: Samme læge hver gang. Plejepersonalet er altid venligt og imødekommende. De	Godt

skal være glade for deres venlige sekretær.

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg, Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?




ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
5	Der var kort ventetid fra henvisning til første besøg. Jeg blev informeret skriftligt om ventetiden i en høflig og venlig tone i brevet.	Virkelig godt
8	Måtte rykke for indkaldelsen. Blev så fremrykket til en måned.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg kom fra anden afdeling, så ventetiden var ikke så lang.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Der gik et år, inden jeg fik behandling.	Godt
20	Det er [flere] år siden.	Godt
23	At der er syv ugers ventetid, inden man kan komme til den første undersøgelse. Vil man før til, skal man ringe og få en akut tid. Man skulle gerne snart tilbage og arbejde igen.	Godt
24	Jeg bestiller selv tid i ambulatoriet. (måske halvårligt).	Det kan jeg ikke vurdere
28	Jeg fik snakket med en god læge som ikke kunne se på dette tidspunkt, om det var gigt, eller hvilken form for gigt det var.	Godt
29	Kompetent, imødekommende. Afdelingen ringede til mig for at informere.	Godt
32	Da det jo er over 10 år siden, husker jeg ikke hvordan mine første besøg var, udover udskiftning af læger.	Virkelig godt
33	Min læge skaffede en akut tid.	Godt
40	Det var et aftalt tidspunkt fra gangen før.	Det kan jeg ikke vurdere
45	Alt for lang ventetid, når man har så store smerter. Desuden skulle jeg i røntgen først, og den dato var efter datoen for min første undersøgelse, så intet samarbejde dér. Virkeligt dårligt.	Det kan jeg ikke vurdere
46	Fået indkaldelse efter et halvt år.	Godt
49	Jeg fik hurtigt en tid efter min henvisning og kan derfor kun være tilfreds.	Godt
51	De vurderede at jeg havde brug for at blive kigget på hurtigt og jeg fik en akut tid indenfor en uge.	Virkelig godt
52	Meget lang ventetid.	Godt

- | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ✎ | 59 Havde ventet i halvandet år på at komme ind til forundersøgelse. | Godt |
| ✎ | 61 Efter mit forsikringselskab havde meddelt mig, de ønskede specialundersøgelse, gik der flere uger, hvor jeg ikke hørte noget fra ambulatoriet. Først da jeg selv kontaktede ambulatoriet, blev jeg efterfølgende indkaldt. Det virkede som om, min sag var blevet forlagt. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 68 Har haft løbende kontrol ved ambulatoriet [i flere år]. | Godt |
| ✎ | 75 Jeg var indlagt, og blev kørt fra afdelingen til ambulatoriet. | Godt |
| ✎ | 76 Der er dejlige mennesker - smilende, glade, hjælpsomme. | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Overført fra andet ambulatorium pga. [ny medicin]. | Godt |
| ✎ | 78 Jeg ringede og spurgte, om jeg kunne komme på afbud, så kom jeg til efter få uger. | Godt |
| ✎ | 79 Ingen ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ | 80 Mange forberedende undersøgelser, men en hurtig proces. | Godt |

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg, Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
1	Personalet venligt og imødekommende.	Godt
4	Fin modtagelse og venlighed.	Godt
5	Både kontorphonale og lægerne er både betænksomme og venlige og altid i godt humør, når jeg har mødt dem på Reumatologisk Ambulatorium.	Virkelig godt
7	Det var [mange] år siden - kan ikke huske.	Godt
9	Der er en af jeres sekretærer, som er træls at henvende sig til, []. Hun er ikke særlig imødekommende. For at komme med et eksempel var der på et tidspunkt, jeg skulle have en mere eller mindre akut indsprøjtning [], hvor lægen havde glemt mig og var taget hjem. Det kunne hun ikke gøre noget ved, undskyldte ikke og så surt på os, sikkert fordi hun var flov over situationen, og en anden kom løbende derhen. Det var en træls, pinlig situation, som hun virkelig ikke tacklede særlig godt.	Godt
13	Det var hurtigt og god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Hyggelig stemning i ventelokalet.	Godt
16	Meget jordnær og almindelig. Det er godt.	Virkelig godt
27	Meget ofte ny læge!	Godt
29	Imødekommende, effektiv.	Godt
30	Jeg finder venteværelset utilstrækkeligt, da alle kan følge med i alles henvendelse.	Godt
37	Jeg følte, at de var der for at hjælpe mig.	Godt
38	Synes, det er et rart sted at komme, trods man er syg.	Virkelig godt
42	Modtagelse var i orden.	Godt
43	ALTID smilende og godt humør.	Godt
49	Sekretæren, sygeplejerskerne og lægen var utrolig venlige og forstående.	Godt
51	Venlig og informerende. Meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
53	Venlige og rare piger i modtagelsen.	Godt
54	Det er meget venlige personer.	Godt

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 55 | De var søde og venlige. | Godt |
|  | 72 | Kun positive oplevelser. | Virkelig godt |
|  | 73 | Jeg er kommet der regelmæssigt i [mange] år og har altid følt mig godt tilpas der. Det er jeg meget taknemmelig for. | Godt |

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg, Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Håndtering af fejl
7	Lægen glemte at ordinere folinsyre (standardbehandling mod bivirkninger). Jeg måtte bede om det efter at have snakket med en anden patient.	Godt
9	Nogen sagde, jeg havde gigt, en anden sagde, at det ikke var helt sikkert, og at han faktisk ikke troede, at jeg nogensinde havde haft det, og fandt så senere ud af, at jeg havde gigt. Utroligt forstyrrende!	Godt
19	Skulle henvises til røntgen, men jeg måtte rykke, og speciallægen havde ikke skrevet noget om det i journalen.	Godt
41	Ingen.	Intet svar
47	Aftale om behandling hos fysioterapeut, som lægen ville kontakte, blev aldrig gjort.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
57	Ikke helt enige.	Intet svar
60	Ja, der er forskellige læger, og nogle kan jeg ikke forstå. Jeg kan derfor ikke rigtig forstå eller besvare alle spørgsmålene.	Intet svar
62	Den ene læge siger, at jeg har slid i skulderne, og den anden siger, at jeg ikke har.	Godt
64	Havde ikke lige husket, jeg skulle komme den pågældende dag. Havde sendt personalet på kursus, men havde sat en time af til mig. Men til hvad? Jeg er selvbooker. Jeg kunne godt have været foruden. Brugte en hel dag på ingenting.	Intet svar
67	Journalen var ikke gennemlæst godt nok. Fejl ved blod i urinprøve (menes).	Dårligt
69	Småting der ikke er værd at omtale.	Virkelig godt
71	Da jeg mødte ind til behandling, var min læge fratrådt. Jeg blev behandlet af en vikar/reservelæge. Det var langt fra positivt.	Virkelig godt

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg, Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
5	Ambulatoriet var meget opmærksomme på mine levertal og var altid påpasselige med medicin og megen kontrol, som er ok og var hurtige til at sende mig videre til [andet ambulatorium].	Virkelig godt
7	Næsten hver gang jeg er til kontrol, er det en ny læge, som starter med at skimte min journal. Hver gang skal jeg forklare de samme ting.	Godt
13	Efter mit eneste besøg ringede jeg tilbage, fordi jeg var i tvivl om en scanning og fik dér en meget dårlig behandling. Den læge jeg havde været inde ved var holdt, og den sekretær jeg talte med kunne ikke lige hjælpe. Øh, nå.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg er især glad for, at det er den samme læge, jeg har hver gang; i starten var det forskellige læger. Det synes jeg ikke så godt om.	Godt
17	Som ledigt-patient er det frustrerende at skulle prøve så mange typer medicin, som på mig ikke virkede. Det føles som om prisen på medicin var det altafgørende.	Godt
30	Ovenstående besvarelse afspejler mine allerførste besøg ved ambulatoriet. Da min endelige behandling var fastlagt [] blev alle mine besøg afviklet hurtigt, professionelt og uden ventetid.	Godt
34	Jeg havde fået besked på at henvende mig ved "anfald" af hævelser og smerte i leddene. Lægerne virkede desorienterede, når jeg forklarede dette.	Intet svar
36	Nej, behandling er ikke påbegyndt, da der ikke siden har været anfald.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Flinke mennesker og til at forstå.	Godt
39	Jeg har været inde ved forskellige læger, og det, synes jeg ikke, er tilfredsstillende. Vil gerne, hvis det kan begrænses til en eller to personer.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Henvist fra [speciallæge]. Fint.	Godt
44	Manglende koordinering af røntgen inden undersøgelse. Så der ikke var en vurdering på røntgenbilleder klar, hvilket resulterede i manglende/dårlig diagnosticering.	Det kan jeg ikke vurdere
47	Ville gerne, at der blev samarbejdet med en anden afdeling.	Godt
49	De eneste negative kommentarer, jeg har i den forbindelse, er, at jeg oplevede, at jeg ikke følte mig hørt eller forstået i mine spørgsmål. En anden ting var, at jeg var gravid ved første besøg, efter fødslen fik jeg det værre, men da jeg kom igen, ville de næsten ikke tro mig.	Godt
58	Lægerne har meget travlt med at sende én ud igen. Lægerne burde kigge på deres patienter i stedet for deres computere!	Virkelig dårligt

Bilag 1

-  71 Jeg fik en ny tid hos ny læge. Efter ti minutters samtale mellem min læge, sygeplejersken og mig blev en ny behandling sat i gang. Biologisk behandling - som at blive født på ny, meget få smerter trods behandling er startet for kort tid siden. Godt

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg, Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
	5	Jeg er indtil flere gange blevet ringet op hjemme ang. medicin, når der var forhøjede levertal og ordineret mere/mindre medicin eller en anden slags samt mange blodprøver.	Virkelig godt
	8	Der er ikke blevet talt om livsstil - og en evt. udvikling på sygdommen. Kan selv finde information om det.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Blodprøver: Er der regler for, hvordan man får resultatet. NOGLE sygeplejersker er meget trætte af, hvis man ringer. Har man ret til at få resultatet - evt. på mail? Eller med post? Det er jo rart at vide, om tallene ligger tæt på eller langt fra det normale.	Godt
	12	Gerne information om, hvordan man finder stedet inde på sygehuset.	Virkelig godt
	30	Alt forløber nu aldeles tilfredsstillende.	Godt
	32	Da jeg er selvbooker, er de i Viborg altid gode til at have tid, hvis jeg ringer, og jeg får hurtigt en tid, hvis jeg har behov :-)	Virkelig godt
	34	Det er frustrerende, at det er forskellige læger ved konsultationerne, samt at det er svært at forstå [dem], som ikke taler særlig godt dansk.	Intet svar
	43	Da jeg har haft leddegigt siden [starten af halvfemserne], får jeg kun meddelelse om, hvordan mit sygdomsbillede ser ud lige nu.	Godt
	44	Ved første besøg skulle lægen først læse journal, da jeg var til undersøgelse, og han kendte ikke til "lidelsen", selvom det var inden for specialiet.	Det kan jeg ikke vurdere
	48	Jeg vidste i forvejen alt om livsstilens betydning. Har en uddannelse inden for dette.	Godt
	61	Undersøgelse foregik [i efteråret]. Jeg modtog kopi af speciallægeerklæring [mere end en måned senere], det, synes jeg, er lang tid. Jeg var lovet to uger.	Det kan jeg ikke vurdere
	62	Fik en besked om slid og tilbudt blokader, selvom jeg slet ikke forstod beskeden. Det gik for stærkt for mig, og var rutine for lægen, som var meget svær at forstå.	Godt
	66	Alt personale i ambulatoriet kender mig rigtig godt. Jeg er kommet der i mange år. De er ALTID hjælpsomme, hvis der opstår et problem, som jeg ringer om mellem to besøg.	Virkelig godt
	71	Jeg er blevet flot behandlet. Husker særligt en dag, hvor jeg var til møde med min sygeplejerske. Havde frygtelige smerter i hænderne. Min læge stod og "lyttede med" og udbrød: kom lige med - jeg fik straks en blokade, som virkede efter få timer - GOD OPLEVELSE.	Godt

