

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
REUMATOLOGISK U
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	406
Besvarelser fra patienter:	229
Afdelingens svarprocent:	56%

Rapportering

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

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

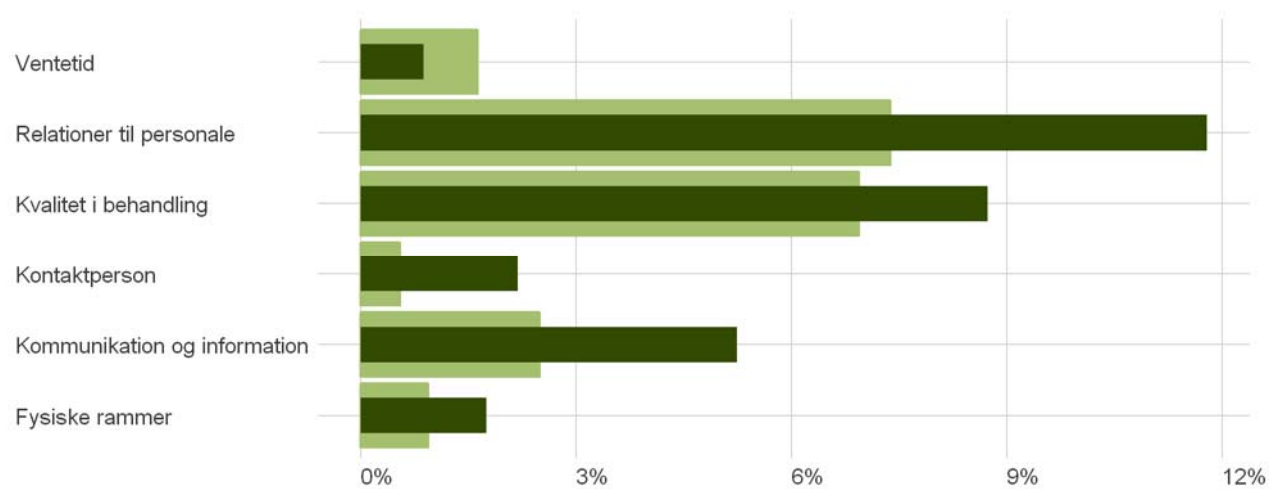
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

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

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

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



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



ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
16	Lidt ventetid er OK.	I høj grad
19	Jeg har fuld forståelse for ventetid, idet min reumatolog er der for patienterne, så hvis en patient kræver længere tid en beregnet, færdiggøres konsultationen uden pres fra lægen. Det er en værdi, jeg selv værdsætter, så OK. Der bliver altid sagt undskyld, men ingen begrundelse. Og det er også OK for mig.	I meget høj grad
5	Modtagelsen er lidt forvirrende, idet jeg skal udfylde [et] skema på PC, som ikke er placeret optimalt.	I nogen grad
24	Når man registrerer sin ankomst elektronisk, kunne det være rart, at der blev oplyst hvilken læge, man skal ind til samt undersøgelseslokale, og hvis der er ventetid. Mest fordi der dermed ikke er "menneskelig" kontakt, før man bliver kaldt ind.	I nogen grad
1	Jeg skulle bare hente medicin, hvilket jeg ikke bestiller tid til.	Ikke relevant for mig
14	Det var en planlagt kontrol.	Ikke relevant for mig
26	Fik en tid tre timer efter henvendelse. Det var ok.	Slet ikke
13	Jeg er af den opfattelse, at hvis man har en tid om eftermiddagen, så er de ALTID bagefter i ca. en time. På den anden side så har jeg aldrig følt, at der var tidsbegrænsning, når det var min tur. Så det vil jeg ikke på nogen måde klage over.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var personalet forberedt på din ankomst?
10	Ja, jeg har flere gange måtte [vente] fra 45 minutter til halvanden time og tænker, at kunne man få en sms eller noget en time før (hvis muligt).	I høj grad
15	45 minutters forsinkelse er lidt irriterende, selvom jeg har forståelse for, at der kan komme noget akut, og den enkelte patient selvfølgelig skal have den tid, som der er brug for.	I høj grad
23	Kom fem minutter for sent pga. parkeringsproblem. Måtte vente halvanden time, før jeg blev kaldt ind.	I høj grad
26	Jeg kan kun sige, at jeg er godt tilfreds med den modtagelse jeg har fået. Altid venlige læger og sygeplejersker.	I høj grad
13	Det hele fungerede super godt!	I meget høj grad
20	En sygeplejerske tog imod mig, for jeg skulle først informeres om et forskningsprojekt, som jeg havde mulighed for at deltage i. Hun var sød og kompetent, og der var en afslappet tone. Meget fint.	I meget høj grad
22	Lægen som skulle tilse mig genkendte mig med det samme. Det fik mig til at føle, at der var blev gjort en hel masse for mig. Man kan ikke forlange, at personalet skulle kunne huske én, men det var bare en utrolig rar oplevelse :-). Tak for det.	I meget høj grad
41	Jeg er altid blevet modtaget af meget venligt personale.	I meget høj grad

24	Venlighed og information, når der er forsinkelser. Har flere gange oplevet at blive irettesat som et barn, hvis jeg er kommet til at sætte en fod over diskretionslinjen til kontoret. En anden gang fik jeg "skæld ud", da man ikke mente, at jeg havde meldt min ankomst, hvilket var ukorrekt. Da jeg sagde det, fik jeg igen at vide, at jeg skulle melde min ankomst!	I nogen grad
43	Det er en god idé at fortælle, hvorfor man er bagefter.	I nogen grad
52	Da jeg brugte mit sygesikringskort, stod der velkommen. Ingen personlig kontakt.	I nogen grad
53	Ved forrige besøg afdækkes, at jeg ville blive indkaldt om [nogle måneder]. Måtte selv ringe for at få aftalen, da jeg også manglede tider til blodprøvetagning i []-laboratoriet.	I nogen grad
56	Når man scanner sit sundhedskort kunne der godt stå hvilken læge, man har tid hos.	I nogen grad
31	Jeg havde fået en tid til et rutinetjek, som jeg selv havde ønsket og rykket efter. Min fornemmelse er, at det er standard, at man følger patienten, selvom der ikke er opstået akutte tilfælde. Lægen var nogenlunde forberedt, så konsultationen foregik på baggrund af mine spørgsmål snarere end lægens faglige agenda, hvilket jeg er utilfreds med.	I ringe grad
35	Det virkede meget kaotisk. Der var intet personale at spørge, og der gik lang tid inden der dukkede nogen op.	I ringe grad
9	Men, blev der sagt, undskyld ventetiden. Ret så væsentligt for mig.	Ikke relevant for mig
17	Jeg tjekkede mig selv ind via scanner til sygesikringskort og udfyldte elektronisk spørgeskema, som jeg plejer. Det er ok. Jeg ved dog ikke, hvad de bruger den info til, som man taster ind på skærmen hver gang.	Ikke relevant for mig
49	Der er næsten altid ventetid, men denne gang kom jeg ind med over en times forsinkelse.	Ikke relevant for mig
2	Jeg har været fuldt ud tilfreds.	Uoplyst
29	Ventede en time på grund af sygdom hos personalet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ryga ambulans	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Ventearealet er vanskeligt at spotte, når der hverken er skilt eller andet end nogle stole på en gang.	I ringe grad
1	Læge NN havde slet ikke kigget på røntgenbilledet. Overhovedet ikke forberedt.	Slet ikke

REUMATOLOGISK U

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

ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
13	Ved hvert besøg bliver der taget hensyn til min tilstand nu og her. Og derfor ved jeg ikke altid, hvad der skal ske inden mit besøg.	I høj grad
9	Ved et forløb som mit ([gigt]) har man brug for at tale indgående med "nogen" om både medicin, men måske også om, hvordan man tilpasser sin hverdag til sygdommen. Da det er en usynlig sygdom, er man helt alene om bekymringer for fremtiden osv.	I meget høj grad
5	Det er ikke tilfredsstillende, at jeg ved så godt som hver kontrol kommer i kontakt med en ny læge. Jeg ville ønske, at der var en bestemt læge, som jeg kunne møde ved kontrolbesøg.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
15	Det kunne være rart, hvis der i indkaldelsesbrevene var angivet, om besøget blot handler om lægesamtale, eller der evt. også er planlagt f.eks. gangtest. Men når man efterhånden er kommet til kontrol gennem mange år, så har jeg lært at sætte god tid af.	I høj grad
17	Jeg kom kun for at genoptage min sædvanlige behandling efter aftale med sædvanlig læge. Kom ind til en ny læge, som satte forskelligt andet i værk, som ikke var relevant. Jeg havde ikke kontakt med andre end lægen. Dette i sig selv var ok.	I høj grad
28	Ingen ny medicin.	I meget høj grad
51	Jeg troede, jeg automatisk ville få besked om den røntgenfotografering, jeg blev henvist til. Efter nogen tid rykkede jeg for det, og efter nogen tid blev jeg ringet op og fik en god forklaring.	I meget høj grad
52	Synes det er ærgerligt, det ikke er samme læge hver gang, det ville give et bedre patientforløb. En ny læge kan ikke samle over ti års forløb op. Hvis jeg ser den samme læge, er det nemmere at følge op på, hvad vi talte om sidst (halvårlige besøg) og behandlingens virkning.	I meget høj grad
55	Manglende information om blodprøve og hjertekardiogram i god tid. Fik det at vide kort før jeg havde en tid, og det skulle ske inden tiden.	I meget høj grad
10	Jeg syntes læger har for travlt og virker fuldstændig uinteresseret. Jeg er gået fra mega syg til meget rask, og det er et problem, fordi jeg fravælger medicin for sund livsstil. De burde da være glade for bedring og være interesseret. Sygeplejersken var den "eneste" grund til jeg kommer igen.	I nogen grad
31	Min oplevelse var, at lægen ikke var forberedt.	I nogen grad
24	Jeg har oplevet et stresset personale, der altid er i tidsnød. Der er ikke tid til spørgsmål. Føler mig ikke undersøgt/hørt. Der bliver ordineret skanninger, som jeg ikke kender årsagen til, får ikke ordentlig svar på dem, og der bliver aldrig lagt en plan. Bliver aldrig spurgt om, hvordan det går.	I ringe grad
56	Kunne mærke at tiden var knap under besøget. Lægen besluttede, at jeg skulle starte på biologisk behandling uden at diskutere dette med mig. Fik heller ikke svar på alle mine spørgsmål, der blev snakket uden om. Savner mere kontakt med sygeplejerske og ikke bare ved deres kontor, men bag en lukket dør.	I ringe grad

 36	For lidt information om bivirkninger af medicinen.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Ryga ambulans	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Konsultationen med pågældende læge, som skulle orientere om resultaterne af diverse prøver og scanninger, var under al kritik. Trods smerter og stor nedsat bevægelighed er beskeden kort, at det er helt normalt og snart går væk. Lægen bruger til gengæld meget lang tid på at tale uden om ved at stille utallige personlige spørgsmål. Fuldstændig uvedkommende for mine rygsmerter.	I ringe grad

REUMATOLOGISK U

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Behandlingsforløb var ikke afklaret med den anden afdeling på sygehuset, hvor vores barn behandles. Vi måtte selv gøre opmærksom på fejlen. Vores barns medicinjournal var slet ikke opdateret på afdelingen.	Ja
9	En fejl fra tidligere blev opdaget. Blev kun opdaget fordi jeg bevidst bruger lang tid på at drøfte medicin, dosering, virkning, bivirkning og sammensætning. Ekstremt vigtigt, synes jeg.	Nej
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
15	Min journal var tilsyneladende forsvundet!	Ja
43	IT-systemet gik ned. Det påvirkede en masse ting, bl.a. blodprøver.	Ja
56	Der blev ikke henvist til røntgen af hænder og fødder, men kun af thorax.	Ja
57	[Tidligere] mistede jeg en nerve i hoften ved fejlbehandling på muskulatur.	Ja
3	Var der [til tiden]. Så ikke noget personale, så [efter et godt stykke tid], gik jeg. Jeg ønsker IKKE at være med i forsøget, som jeg havde sagt ja til. Har ca. en times kørsel hver vej, så det er ikke bare en lille tur.	Uoplyst
17	Ja, jeg kom kun for at genoptage min sædvanlige behandling, men ukendt læge satte andre undersøgelser i værk, som jeg endnu ikke har fået svar på, og som ikke har nogen sammenhæng med den tilstand, jeg kom for at få behandlet. Men det er vel ikke en decideret fejl, bare spild af tid i flere led.	Uoplyst
38	Jeg har konstant store smerter over lænden, og lægen lovede mig en scanning, der ville være ventetid. Efter ca. 14 dage, hvor jeg intet hørte, kontaktede jeg afdelingen. Sekretæren kunne fortælle mig, at der endnu ikke var skrevet journal, og lovede mig, at det ville ske straks. Nu efter 14 dage uden lyd, kontaktede jeg igen [] afdelingen. fik da at vide, at jeg kunne ringe til scaningsafdelingen, der fik jeg det nedslående svar, at de slet ikke havde noget på mig. Tilbage igen til sekretæren, som nu lovede mig at tage fat på min sag straks. Glad blev jeg da der kom brev [to dage efter]. Det var desværre kun dette spørgeskema. Jeg er så ked af, hvis jeg er blevet glemt i dette forløb. Håber på en hurtig indkaldelse.	Uoplyst
42	Jeg kan ikke forstå, hvor I finder ressourcerne til at lave dette spørgeskema, når der ikke er ressourcer til at skrive journalerne. Jeg måtte ringe til afdelingen, fordi jeg ikke kunne forstå, at jeg ikke blev indkaldt til Neurologisk Afdeling. Det viste sig, at de skrev på journaler fra marts måned, altså journaler, der er et halvt år gamle. Dette skal bestemt IKKE forstås som kritik af personalet på Reumatologisk Ambulatorium, men af den, som fordeler ressourcerne.	Uoplyst
46	Der skulle skrives/sendes en henvisning til anden afdeling. Efter tre uger ringer jeg til Reumatologisk ambulatorium for at høre, om den var sendt. Det er den IKKE, men en meget professionel sygeplejerske tog dog hånd om sagen og ringede tilbage til mig med besked om, at den nu var sendt. Det var fin service.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ryga ambulans	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Overhovedet ikke forberedt. Vi kom der for ingen nytte. Vi blev selv nødt til at genopfriske vores sidste møde, og først derefter sagde vi, at en MR-scanning kunne være en god ide.	Ja
2	Fraset at lægen blev afbrudt flere gange grundet tilkaldevagt.	Nej

REUMATOLOGISK U

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

ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
8	Jeg har en enkelt gang oplevet, at jeg lige havde været til undersøgelse/vejledning hos sygeplejersken vedrørende livsstilssygdomme, og en uge efter skulle jeg til kontrol hos lægen. Det synes jeg havde været smart at samle på den samme dag.	I høj grad
13	Jeg har selv ringet flere gange og har fået akutte tider, og det er altid blevet håndteret på en god måde. Jeg har følt mig godt hjulpet og lyttet til. Selvom jeg i løbet af fem måneder har haft [mange] forskellige læger, så har de alle været velinformerede og meget kompetente. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Jeg skulle selv spørge efter indkaldelse til kontrol. Jeg er flere gange blevet oplyst, at jeg ville få brev om indkaldelse dog uden dette skete, før jeg selv henvendte mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Jeg ringede en dag ind til sekretæren for at få svar på blodprøver. Hun begyndte at argumentere for, at de ikke havde krav på at omstille mig til sygeplejerske, som kunne oplyse dette. Det føltes krænkende at skulle diskutere om, hvorvidt jeg som patient havde ret til at få mine egne blodprøver oplyst. Jeg håber aldrig det kommer til at ske igen. Det var en noget ubehagelig oplevelse med sekretæren. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Der er altid tid til spørgsmål, og man føler virkelig, at de vil "min" sygdom. Dvs. de lytter og hjælper med alt det, de kan. Altid smilende og hjælpsomme, også selvom man kan se/mærke, at der er MEGET travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Jeg oplever altid, at afdeling har fokus på patienten og deres absolut bedste. Afdelingen fremstår ekstrem menneskelig og med hjertet på rette sted. Oplever en rigtig god sparring mellem lægerne, til os patienters absolut bedste. Reumatologisk Afdeling har imponeret mig lige fra starten. Denne afdeling gør noget meget rigtigt i forhold til deres tilgang til patienten. Kompetente mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Generelt er personalet utroligt imødekomende og kompetente. Selvom personalet forsøger at skjule det, mærker man dog tydeligt, at de i perioder mangler tid til den enkelte patient. Måske kunne man fordele patienterne lidt bedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Jeg synes altid, personalet er utrolig søde og hjælpsomme. Det er altid dejligt at komme der. Der er ingen sure miner :-). Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg bliver altid mødt af kyndigt personale, såvel læger som sygeplejersker. Dog kunne det være rart at være fast tilknyttet et team/en fast læge eller måske to. Jeg skal ofte fortælle min historie på ny, da jeg sjældent møder den samme læge. Tillid/tryghed er væsentligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Det ville være ønskeligt, at jeg kunne møde den SAMME læge, i det mindste i en periode, således at der for mig blev en synlig sammenhæng i behandlingen af min sygdom! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Jeg søger at have den samme læge/sygeplejerske ved alle besøg. (så vidt muligt) [Kontaktperson]	I ringe grad







22	Jeg ville gerne have bedre stole ved computeren, hvor man tager BASDAI-testen. Ligeledes ville det være rart, hvis man kan støtte med albuen på bordet (som det er nu, er der kun computeren, som man ikke kan støtte på). [Fysiske rammer]	I ringe grad
23	Blodprøver burde kunne tages efter kokkenl 15.00.	Ikke relevant for mig
2	I tilbød mig en fysioterapeut. Jeg har ringet omkring det én gang, men aldrig hørt mere, selvom jeg fik at vide, jeg blev kontaktet.	Uoplyst
5	En bestemt læge til at følge mit sygdomsforløb er et stort ønske. Personalet er altid venlige og imødekommende og forsøger at løse mit problem med sygdommen, når jeg henvender mig mellem kontrollerne. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Det er ikke den samme læge, man møder, ny hver gang? Det ville være rart, hvis det var en læge, som man har mødt flere gange. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Jeg er tilfreds.	Uoplyst
18	Den eneste kritik jeg har er, at der altid går en til to måneder mere end der bliver sagt til næste indkaldelse for kontrol. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	God behandling, tak! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Ambulatoriet spreder sig over flere gange, så jeg har ikke fornemmelse af, hvor "min" læge har sin stue, da der ikke er personlig kontakt ved ankomst. Ingen hilser på en, koldt og upersonligt, dårlige stole til gigtpatienter. Vand/ saft bag en dør! Informationsmateriale også bag dør! Jeg er kommet gennem år, og INGEN af personalet nikker genkendende. Ved ikke hvilken er min kontaktlæge, da der ALDRIG er nogen, der viser interesse! Telefonisk kontakt er blevet nemmere at komme igennem, MEN så skal en sygeplejerske ringe retur, og sygeplejersken skal først der sætte gang i personalet. Altså længere tid før, der sker noget. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
5	De er altid meget flinke og hjælpsomme med at finde en akut tid, hvis der er noget galt.	I meget høj grad
22	Efter at jeg havde fået stillet min diagnose, fik jeg næsten fra den ene dag til den anden en sengeplads/indlæggelse. På den måde blev min situation meget hurtigt udredt. Rigtig godt! Og jeg vil gerne rose alle de sygeplejersker, som var på min afdeling, alle var utrolig søde ved mig og virkede oprigtigt bekymret for en. Lægerne, som skulle tilse mig både da og nu, virker som om, de kan huske mig, når jeg kommer, og de har sat sig ind i min sag allerede, inden jeg kommer. Det skaber en stor trykthed for mig, da jeg ellers nemt bliver skræmt eller ked af det, når jeg er på sygehusbesøg. Overordnet er jeg utrolig glad for den behandling og håndtering, jeg har fået på Aarhus Universitetshospital :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Jeg fik god information og udtømmende svar på alle de forskellige spørgsmål til de foretagne blodprop. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
45	Modtog ikke automatisk en indkaldelse til ambulatoriet som aftalt. Måtte selv ringe og bede herom.	I meget høj grad
Opgav telefonopkald første gang grundet ventetid. Anden gang ventede jeg ti minutter og fik		

kompetent hjælp.

Undres over, hvor godt beskyttet personlige data er i ambulatoriets FUNKTIONSPOSTKASSE, hvor man opfordres til at skrive sit personnummer for identifikation?
[Kommunikation og information, Ventetid]




- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 16 | Frustrerende at det altid er en ny læge ved kontrolbesøg! Ikke alle læger virker særlig godt forberedt, når man kommer, og så skal man til at fortælle hele ens forløb/sygehistorie hver gang. Alle er søde til at lytte til en, men nogle læger virker usikre og uerfarne. Alle i modtagelsen er rigtig søde og hjælpsomme!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 19 | Jeg har flere gange ringet til Reumatologisk [] og ventet op til 38 minutter, før man kommer i kontakt med huset. HVAD MED: DU ER NUMMMER (?) I KØEN, ELLER ET SVAR: ET ØJEBLIK. Tak.
[Kommunikation og information] | I nogen grad |
| ✎ 20 | Jeg har igennem fire år gået til jævnlig kontrol. Der var en periode, hvor indkaldelser ikke blev overholdt. Det virker til, at der nu er bedre styr på det. For første gang under min kroniske sygdom var jeg til kontrol hos læge NN. Et meget positivt besøg at tale med en erfaren læge. Det kan være frustrerende, at man møder en ny læge hver gang, og ofte læger under uddannelse. Men som sagt var dette sidste besøg det bedste, jeg har haft.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 28 | I flere år har jeg skullet møde til kontrol kl. ni eller ti om morgenen. Det er ikke let, når man har leddegigt. Ved sidste kontrolbesøg skulle jeg møde kl. 16, og det passede mig meget bedre. | I nogen grad |
| ✎ 31 | Jeg måtte selv ringe ind for at få en tid til kontrol, hvor jeg fik at vide, at jeg ikke stod på listen, selvom jeg burde. Det giver oplevelsen af at være et nummer, der kan blive tabt i systemet, fordi der er flere personer, som er inde over min sag. Sygeplejerskerne gør dog en god indsats for at få én til at følge det modsatte.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 32 | Fik en rigtig god behandling af en læge NN (kan desværre ikke huske navnet) ved besøg [i sommer]. Den absolut bedste behandling, jeg har fået på afdelingen. Det er MEGET svært at komme i kontakt med afdelingen. Stor tvivl om telefonnumre og til tider for telefonisk kontakt. Og MEGET dårlig telefonsvarer. Og hvorfor benytter I ikke mail eller andet elektronisk.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 34 | Når jeg forlader ambulatoriet ved jeg, at jeg skal komme igen om et halvt år. MEN jeg får aldrig nyt tidspunkt med hjem, da ambulatoriet ikke har mulighed for at planlægge aftaler så langt frem [i tiden]. Jeg bliver BEDT OM SELV at kontakte ambulatoriet ca. en måned før næste halv-årige besøg for at sikre mig, at jeg får en tid. Jeg tænker, at denne procedure ikke er optimal. Kunne være bedre at planlægning af nye tider skete uden, at patienten selv skal ringe.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 37 | Synes at det er svært at få fat i lægen, når man ringer.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 40 | Vigtigt for mig: at jeg går til kontrol hos samme læge. Det har jeg bedt om, og derfor får jeg det også. Men det virker ikke til at være standard, hvilket det i min optik burde.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 43 | Personalet er venlige og smilende.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 46 | Det kunne være fint at have samme læge, der fulgte ens forløb, eller eventuelt maksimalt to.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 9 | Jeg syntes, at ambulatoriet kunne samordne lægebesøg med sygeplejerskerne. Umuligt at få en tid, selvom lægen har sagt: gå ud til sygeplejersken og få en tid, hvorefter svaret er: vores kalender er ikke åben så lang tid frem! SUK. Det er "hunde" svært at komme i kontakt telefonisk med ambulatoriet, op til tre kvarters ventetid. Og sluttelig ville det være herligt, hvis man kunne få en, eller i det mindste, to kendte læger tilknyttet. Har aldrig mødt den samme i to år.
[Kommunikation og information] | I ringe grad |
| ✎ 12 | Hvis I siger, at man får en kontrol om fire måneder, så skal det også ske. Det virker som om, man selv skal ringe og få tid, ellers glemmer de det. | I ringe grad |

	[Kvalitet i behandling]	
24	Synes, at Aarhus Universitetshospital ville gøre sig selv en kæmpe tjeneste ved at kopiere, hvordan [et andet hospital] kører et ambulatorium. Ved et ambulant besøg der, starter dagen med blodprøver, evt. urinprøve, gangtest ved fysioterapeut, kontrol i muskellaboratoriet, evt. ultralydsscanning eller røntgen eller MR/CT-scanning. Hele besøget afsluttes med samtale med "egen" læge med videre plan. Det er effektivt, og man føler sig velkommen og hørt. Informationsniveauet er også højt. Hele seancen tager gennemsnitligt to til fire en halv time. Samtidigt er personalet venligt og har empati og forståelse. Det kunne Aarhus Universitetshospitals reumatologisk afdeling virkelig lære noget af. Det lader til i Aarhus, at der er dårlig stemning på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
17	Jeg oplever, at man selv skal være tovholder. Hver gang man lander hos en ny læge, vurderer de tilstanden forskelligt. Der er ikke nogen gennemgående kontaktperson, men jeg er begyndt selv at ringe i god tid og bede om at komme ind til den samme læge. Det er meget svært at komme igennem til afdelingen pr. telefon. Det tager som regel et par dage, med talrige forsøg inden for telefontiden. Når en sygeplejerske skal ringe tilbage, har hun typisk ikke læst journalen. Sekretæren siger altid, at man får tilsendt en ny tid automatisk, men dette er aldrig sket. Når lægen siger "ny tid om fire måneder", ringer jeg typisk efter seks måneder, og får en tid via telefon. Engang ventede jeg [rigtig længe] på en ny tid, og da jeg ringede og da fik én, [] skulle jeg sættes i behandling med det samme. Lægen tog sig til hovedet. Nogle af lægerne er rigtig søde. Ham jeg var hos sidst, er ikke egnet til at tale med patienterne. Sygeplejerskerne er alle rigtig søde, men de har formodentlig alt for meget at lave. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
27	Jeg var til kontrol [i efteråret 2013] og har siden slet ikke hørt fra ambulatoriet. Har derimod oplevet, at der ikke var bestilt blodprøver til mig som aftalt. Efter et års tavshed fra ambulatoriet, måtte jeg selv kontakte ambulatoriet og få beskeden, at der slet ikke var flere tider i år, og at jeg vist var faldet ud af systemet. Der blev dog trykket en tid frem, og jeg forventer at høre fra ambulatoriet, når det er tid for kontrol igen! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
50	Svært at være patient, når det er skiftende læger, der skal varetage behandling af ens sygdom. Som patient skal man starte forfra, og der bliver ikke fulgt op på de bilag, som er igangsat. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
1	Dejligt med det gode humør. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Super læger, meget positive, åben og havde tid. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Jeg er tilfreds.	Uoplyst
10	Jeg elsker de søde sygeplejersker, men lægerne er snobbete og arrogante. Jeg har også læger [i udlandet, som er selvbetalt, da de er dygtigere, mere informerende og meget venlige. Har altid fået bedre behandling i udlandet. Er du uenig med din danske læge, så er du besværlig, uansvarlig og dødsdømt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
14	Jeg oplever, at jeg "genkendes". Det er rart, da det letter processen. Det betyder meget for mig med faste holddepunkter, bl.a. at komme ind til samme læge hver gang. Jeg kan ikke overskue så meget. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	Det er rigtig rart, at det er den samme, velkendte læge, som ser én til hver kontrol, og som kender til ens sygdomshistorie. Venteområdet er ikke særligt spændende eller hyggeligt. Man sidder lidt til offentlig skue på gangen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	God behandling og god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
21	Dårlige parkeringsmuligheder. Parkeringen burde være forbeholdt gigtpatienter. [Fysiske rammer]	Uoplyst

-  25 Det er super godt at komme der. Alle er så søde. Godt sted. Uoplyst
-  38 Jeg synes, at der kunne/skulle være en hurtigere sagsbehandling. Uoplyst
-  39 Vejledning, som var med, er skrevet alt for småt. Uoplyst
[Kommunikation og information]
-  44 Nye aftalte tider har jeg måtte rykke for at få ny dato og klokkeslæt. Uoplyst
[Kommunikation og information]
-  47 Lægen, der behandlede mig, tog sig rigtig god tid til at forklare om behandlingen og til at svare på mine spørgsmål. Kun ros herfra :) Uoplyst
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
-  56 Ville ønske, der var mere tid bag lukket dør med sygeplejersken. At der var mere tid ved lægen. Uoplyst
At ens spørgsmål blev bedre besvaret af lægen. At man ikke skal konsulteres af læge NN, der ikke har tid. Det kan ikke være rigtigt, at man skal snakke med sygeplejersken i offentligt rum, efter man har været inde ved lægen.
[Kvalitet i behandling]



ID Kommentarer - Ryga ambulans

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

-  3 Læge ved forundersøgelse virkede meget kompetent og opsat på udredning. Havde håbet, at forløbet var fortsat med samme læge. Min vurdering [] er udelukkende baseret på sidste besøg. I høj grad
[Kvalitet i behandling]
-  1 Koordinere og forbered indsatsen, således at man ikke skal springe derop for ingen verdens nytte. Slet ikke
[Kvalitet i behandling]
-  2 Bedre skiltning. Mere fokuseret tid under konsultationen. Opfølgingsmuligheder i form af fysioterapeutisk behandling meget pauvert og i mit tilfælde ikke anvendeligt. Uoplyst







ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

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

-  2 I orden. Fint. Uoplyst
-  3 Det kunne være rigtig dejligt, hvis man havde én læge knyttet til sine kontrolbesøg og ikke et nyt ansigt hver gang, man møder op. Kommer nemt til at virke som en ekspeditionssag. Ved ikke
[Kontaktperson]

REUMATOLOGISK U

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

ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 13	Jeg ønskede hurtigst muligt at overgå til biologisk medicin, men skulle følge et standardforløb. Jeg ønskede ikke at tage [medicinen], men lægen overtalte mig ved at fortælle om nødvendigheden af at sætte alle sejl til for en periode.	I høj grad
 17	Jeg ved f.eks. ikke, om skiltningen stadig er i orden, for jeg er gået den samme vej over 50 gange.	I høj grad
 19	[Læge NN] og jeg blev enige om en anden biologisk medicin, end jeg har fået indtil dato, idet jeg alt for ofte i årets løb har måtte tage [medicin] sideløbende med min gigtmicin. Kunne tyde på, at [tidligere medicin] ikke virkede på mig mere, hvorfor ny biologisk medicin blev overvejet og besluttet. Jeg kan IKKE forvente fuld effekt af den nye biologisk medicin på nuværende tidspunkt, men håber på og forventer, at det sker inden for den næste halvanden måned.	I høj grad
 9	Jeg føler, at jeg i høj grad er involveret i behandlingen, men det er også super vigtigt. Medicinen er både meget dyr og farlig, så det er vigtigt at presse det maksimale udbytte ud af minimal medicinering.	I meget høj grad
 12	Er henvist fra speciallæge.	I meget høj grad
 20	Jeg føler, at jeg skal kæmpe lidt for meget hver gang, for at jeg ikke skal tilbage til noget medicin, som jeg fik engang, og som gjorde mig rigtig dårlig. Der er ingen, som har styr på min historie/journal (langt tilbage). Mangler en kontaktperson. Ikke mange forskellige.	I nogen grad
 24	Jeg fik ikke ny behandling, da der blot var om kontrol. Jeg vendte dog medicin med lægen, som mente, at jeg kunne stoppe med [medicinen] med henblik på graviditet. Selv sagde jeg, at jeg vil trappe ned. Der er åbenhed herfor, oplevede jeg.	I nogen grad
 25	Min medicin dæmper symptomerne, men gør ikke noget ved sygdommens årsag.	I nogen grad
 22	Jeg har flere gange oplevet lægerne NN (ikke dem alle) som værende meget fastlåste i deres tankegang. Har man først fået en diagnose, så er det dét, man kommer med, også selvom der er tilkommet nye problemer. Jeg synes ikke, de arbejder tilstrækkeligt tværfagligt, og jeg synes heller ikke, de arbejder tilstrækkeligt som koordinatore inden for de forskellige instanser, der skal varetage en gigtpatients funktion i dagligdagen.	I ringe grad
 10	Når jeg får remikade hver sjette uge, så går det godt.	Uoplyst
 16	Min tilstand er stabil.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 8	Det var meget fint det hele.	I høj grad
 48	Det var allerede besluttet ved min indlæggelse.	I høj grad
 52	Jeg havde ikke selv set, og læge NN opdagede heller ikke, at jeg i den grad var forgiftet af [medicin]. Alle mine utroligt ubehagelige symptomer svandt sporløst, da jeg skiftede tilbage til [anden	I høj grad

	<p>medicin] (Jeg hørte en samtale i Gigtforeningen, der fik mig til at forstå, hvad der var galt) og telefonisk fik ændret medicin. [Injektion] i hoften med god virkning.</p>	
11	Jeg har en kronisk [sygdom] og er i langvarig behandling i Aarhus. Har været syg [i mange år].	I meget høj grad
30	Opfølgning af afsluttet behandling og kontrol.	I meget høj grad
33	Besvarelser er i henhold til aftalte ambulante samtaler.	I meget høj grad
20	Jeg har kronisk leddegigt og er velbehandlet af den medicin, jeg får. Derfor er kontrollen ikke så relevant vedrørende ny behandling/pleje. Vi taler om, hvordan jeg har det, og gennemgår mine blodprøvesvar. Og så omhandlede konsultationen min deltagelse i forskningsprojekt om telemedicin, hvor jeg skulle svare på en del spørgsmål. Det forløb meget fint og i en afslappet tone og med et smil. Tak.	I nogen grad
40	Gigt efter graviditet gik i sig selv efter nogen tid, så medicinsk behandling har endnu ikke været nødvendig.	I nogen grad
9	Jeg fik oplysning om, at det ville tage op til en måned, førend den nye medicin ville virke.	I ringe grad
24	Er godt klar over, at der sjældent er mirakler i gigtbehandlingen, men derfor vil man/jeg gerne høre om muligheder, nyt medicin m.v. Der kommer jo hele tiden nyt.	I ringe grad
	Føler også, at man i Aarhus "truer" med at seponere min biologiske medicin, da jeg ikke har 100 procent effekt af den på mine ledsmerter, men til gengæld holder fuldstændig ro i mine tilbagevendende []betændelser i svær grad. Dette uden at stille andet i udsigt i stedet for.	
17	Det virker som om strukturen omkring afdelingen er meget tilfældig, og der er ikke lægelig konsensus omkring, hvad symptomer og behandling bør være til samme sygdomme.	Slet ikke
1	Dette skema er udfyldt ud fra mit besøg i [slutningen af september]. Jeg var til et planlagt kontrolbesøg [i midten af september]. Ved dette besøg var min oplevelse ikke så positiv. Venstre knæ var meget hævet (havde fået et vrid), [og] ville ikke trække væsken ud, der var i slimsækken. Hvis hævelsen ikke var væk efter to uger skulle jeg kontakte egen læge.	Uoplyst
14	Jeg ville ønske, der fandtes en mirakelkur, så jeg kunne få det bedre, men min læge kan jo ikke trylle, men han er dygtig og grundig og gør sit bedste.	Uoplyst
18	Til kontrol hvert halve år.	Uoplyst
29	Jeg fik en [] infektion.	Uoplyst
49	Jeg får altid en professionel behandling og er medvirkende til beslutningerne.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ryga ambulant	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Det var mig, der foreslog, hvad der skulle gøres næst. Ellers ville han bare havde smidt os hjem.	Slet ikke

