

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Reumatologisk Ambulatorium  
Diagnostisk Center  
Hospitalsenhed Midt**

## **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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## 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
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 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	281
Besvarelser fra patienter:	162
Afsnittets svarprocent:	58%

### 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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### 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 ca. 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 CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

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

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

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 spørgsmål

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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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

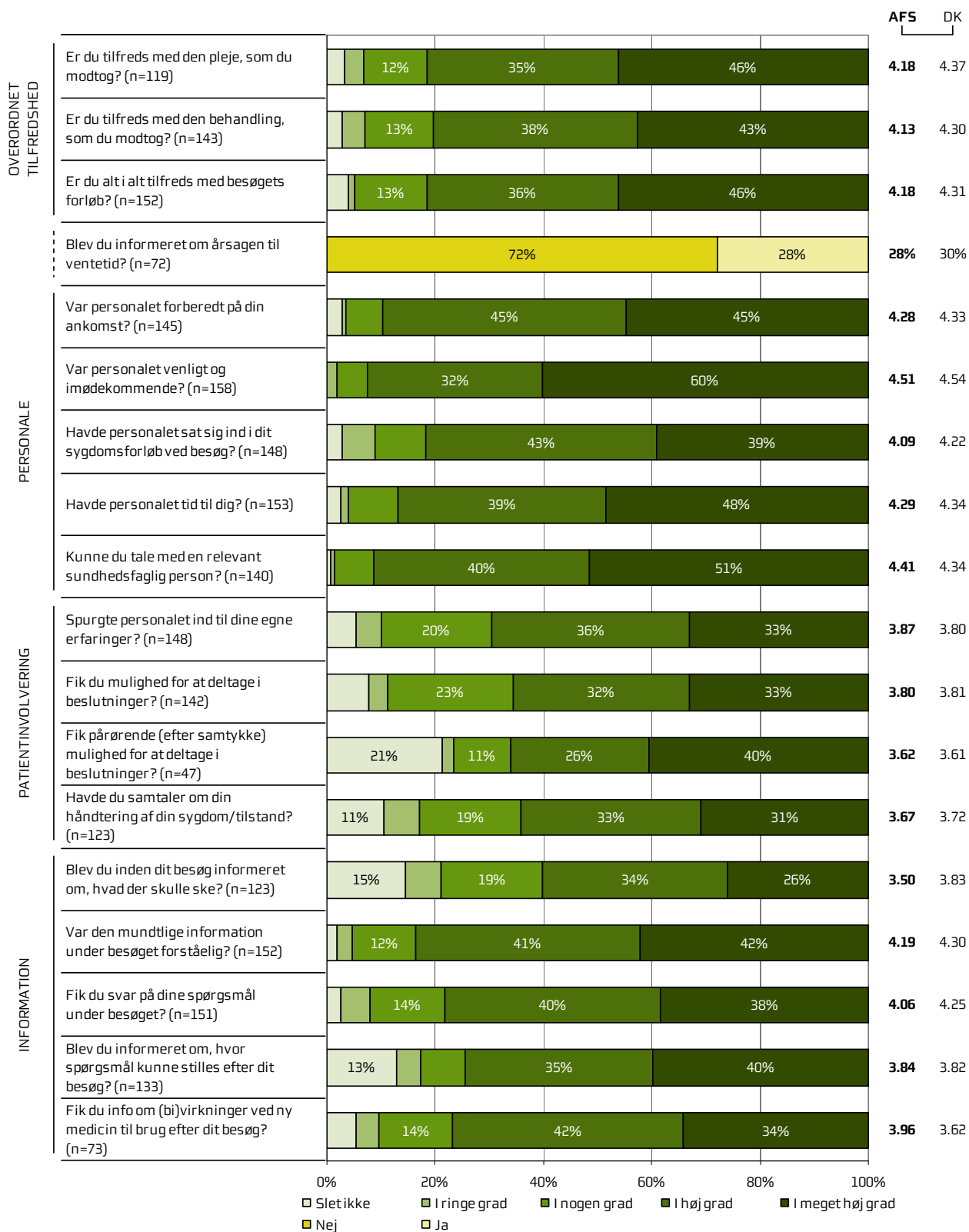
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

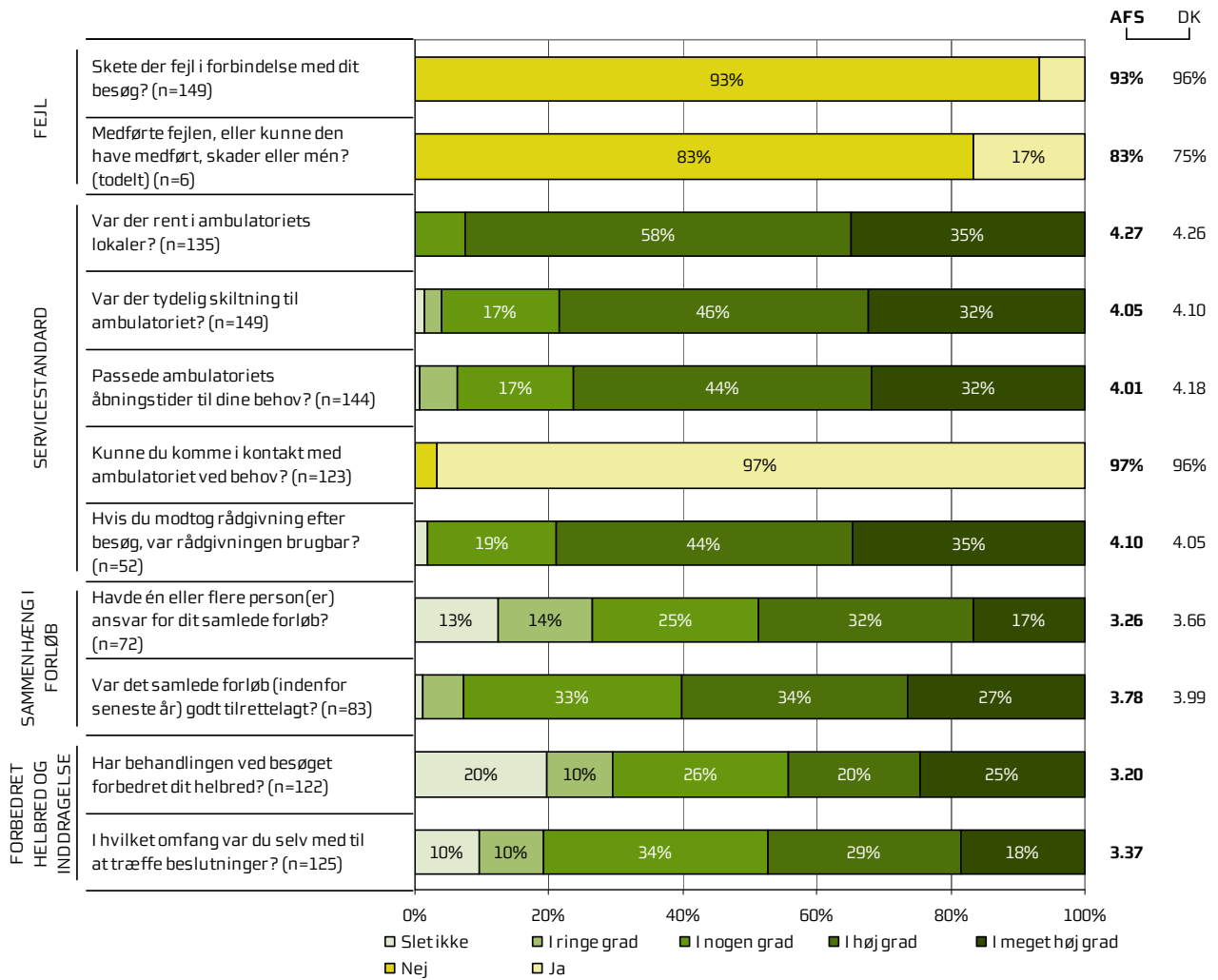
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### 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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

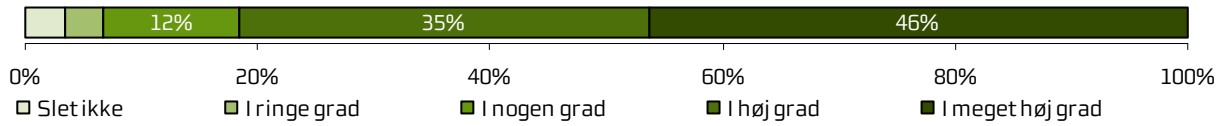
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

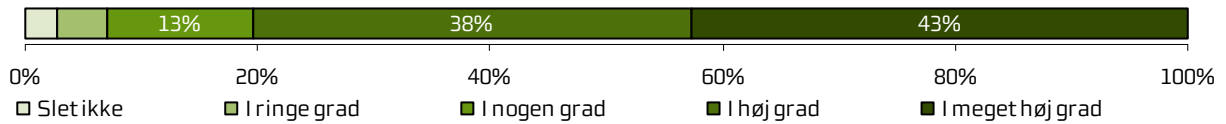
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

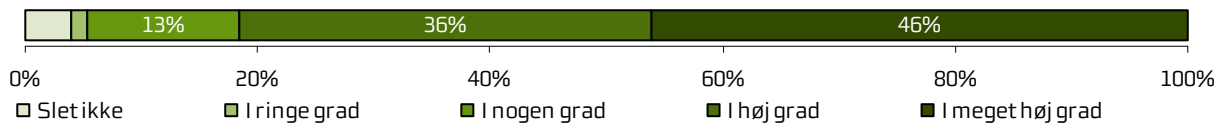
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=119)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=143)



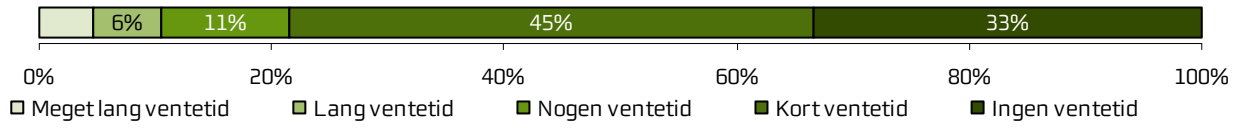
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=152)



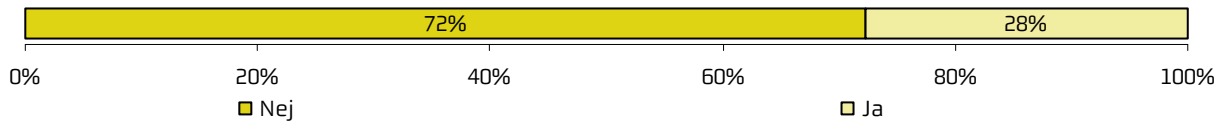
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,18		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,13		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,18		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=153)



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

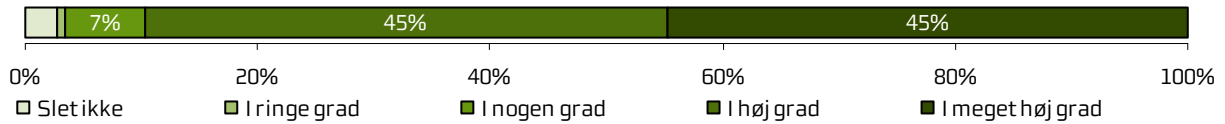




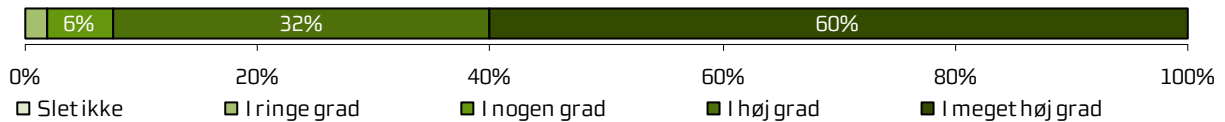
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,97		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		28 %	30 %	

## Personale

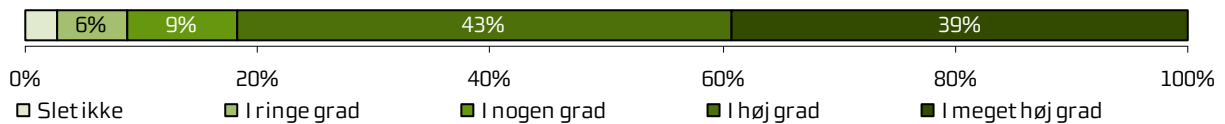
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=145)



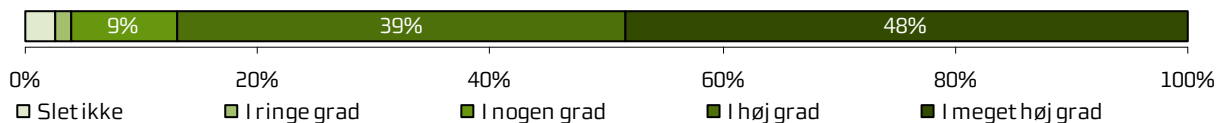
Var personalet venligt og imødekommende? (n=158)



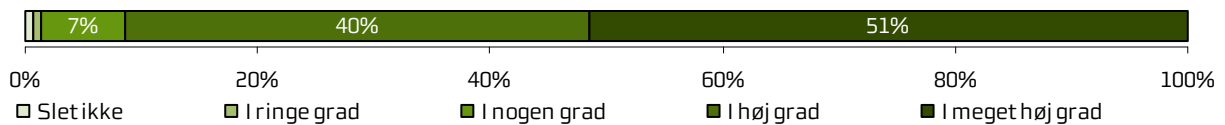
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=148)



Havde personalet tid til dig? (n=153)



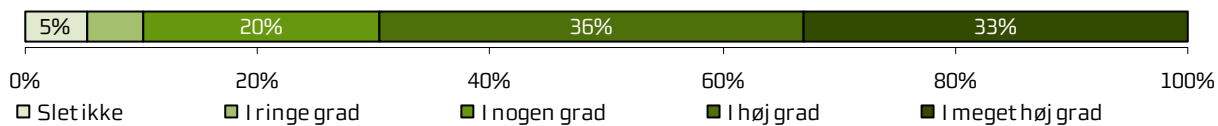
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=140)



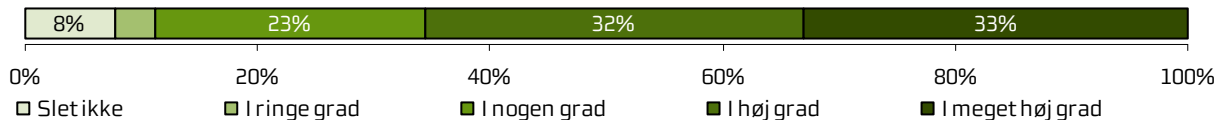
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,28		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,51		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,09		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,29		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,41		4,34	

## Patientinvolvering

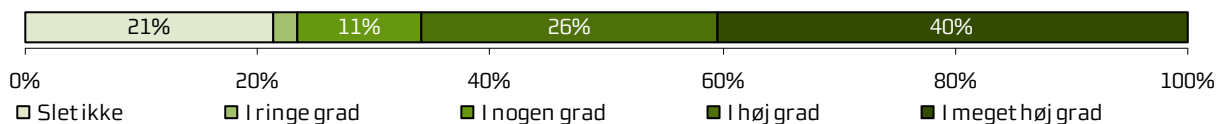
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=148)



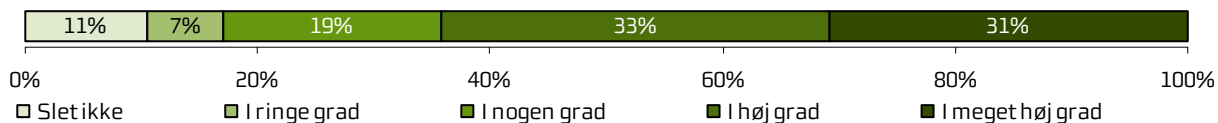
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=142)

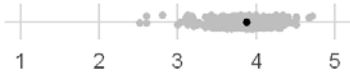





Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=47)



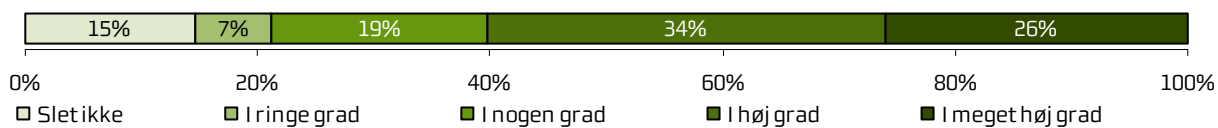
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=123)



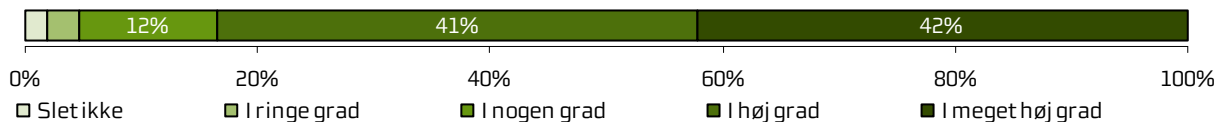
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,87		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,62		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,67		3,72	

## Information

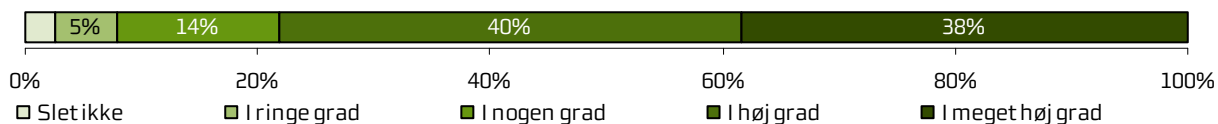
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=123)



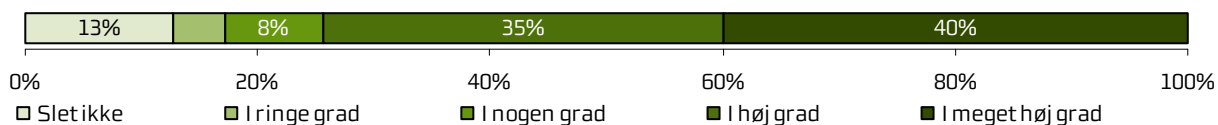
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=152)



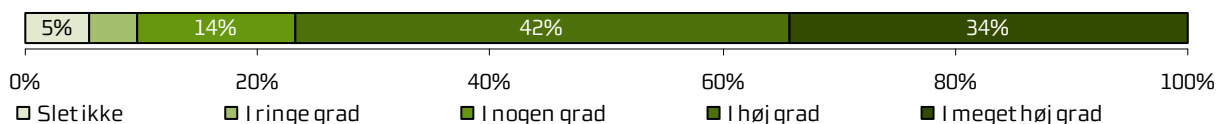
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=151)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=133)



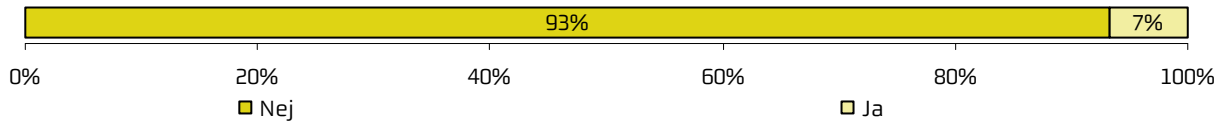
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=73)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,5		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,19		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,06		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,84		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,96		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=149)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)

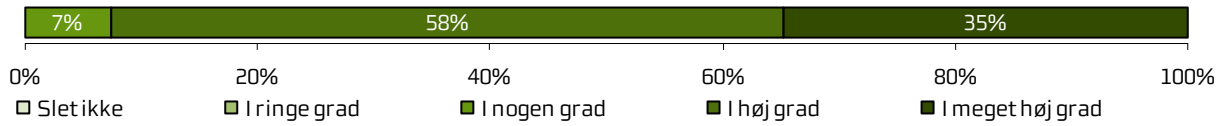




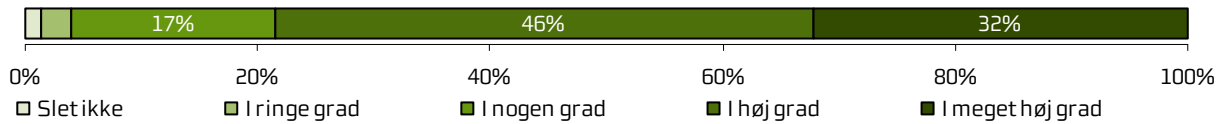
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		93 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		83 %	75 %	

## Servicestandard

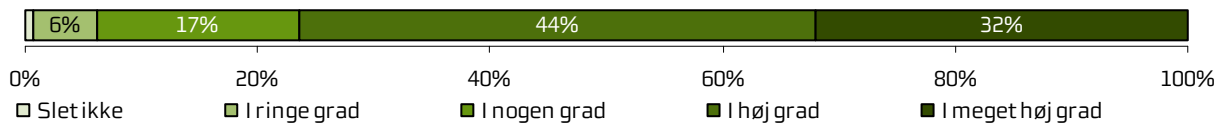
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=135)



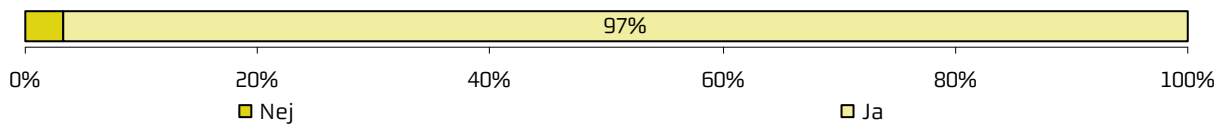
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=149)



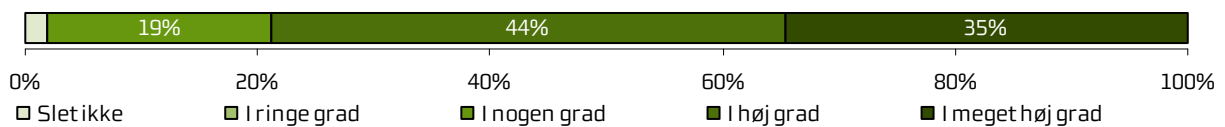
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=144)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=123)



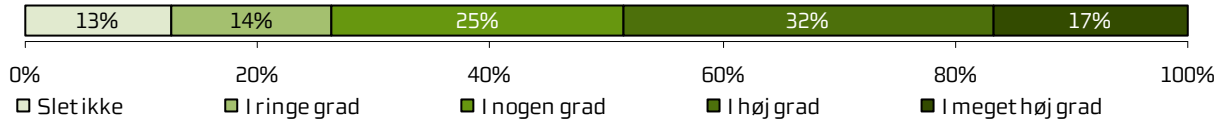
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=52)



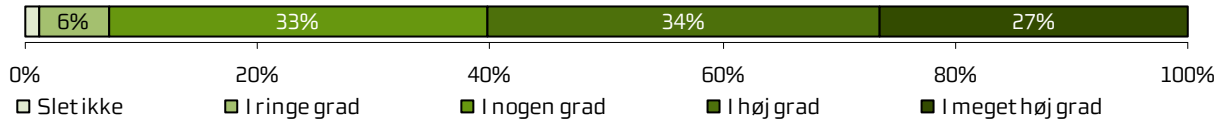
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,27		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,05		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,01		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,1		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=72)



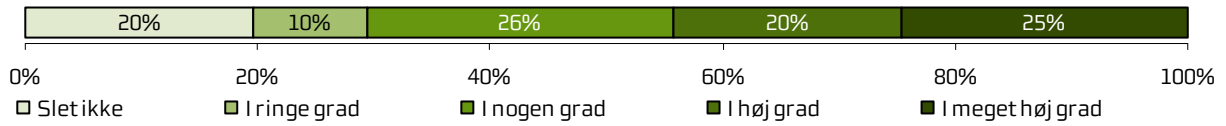
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=83)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,26		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,78		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=122)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=125)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,2			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,37			





## Bilag 1 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.

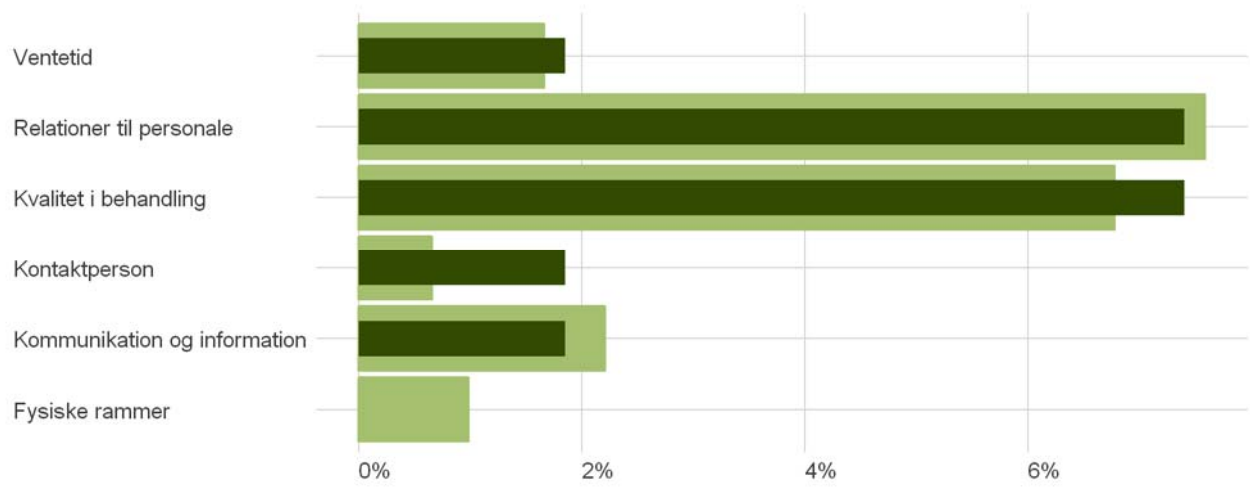
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://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 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
9	Var til to undersøgelser med halvanden times ventetid imellem. Det blev til godt to timers ventetid!	I høj grad
27	Jeg er helt tilfreds.	I høj grad
37	Ved aflevering af undersøgelsesresultaterne er det RET UHELDIGT at få [en anden læge] og ikke den læge, der startede undersøgelsen. Jeg ville hellere have aflyst min tid og så vente til, at lægen var [tilbage] igen, så det var den samme læge, der tog imod en og afsluttede en.	I høj grad
54	10 minutters ventetid. En god ting, at der er nyheder på tv i venteværelset.	I høj grad
7	Meget god.	I meget høj grad
44	BIO-skærmen havde ikke det korrekte spørgeskema. Både sekretær og sygeplejerske var behjælpelige og hjalp med at få det korrekte udfyldt. Jeg blev klar til undersøgelsen til tiden. God oplevelse.	I meget høj grad
46	Dårlig behandling! Havde været til fysioterapeut først og kom på afdelingen 15 minutter før min tid, men ventede i to og en halv time, da lægen påstod, jeg var udeblevet. Har evt. været ved bioskærmen ved indkaldelse. Upraktisk.	I nogen grad
10	Det første, jeg fik at vide, var, at vi skulle skynde os, for der var kun ti minutter til næste patient skulle ind. Hun havde heller ikke læst vores journal.	I ringe grad
42	Det er ok.	Ikke relevant for mig
4	Jeg havde en indkaldelse til dato og tidspunkt, men det var ikke registreret i deres database af uforklarlige årsager.	Slet ikke
43	Min indkaldelse var "druknet" et eller andet sted, men de supersøde sygeplejersker fandt en løsning, så jeg kunne få den indkaldte konsultation alligevel. Super effektivt, god løsning på fejl.	Slet ikke
21	Jeg har været meget godt tilfreds. Alle er søde.	Uoplyst
6	Ingen forslag. Man bliver som bekendt modtaget af en højlig computer.	Ved ikke

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
24	Svar er givet efter sidste besøg.	I høj grad
28	Min læge/behandler havde brug for en second opinion fra en anden læge. [Lægen] forlod lokallet og kom tilbage [nogle minutter] efter. Jeg ville jo gerne være med ved den snak! Men jeg blev dog oplyst om diverse informationer, men det er svært at få en god dialog, hvis ikke der kommunikeres direkte.	I høj grad
43	Da indkaldelsen var blevet væk i systemet, fandt de en løsning og var derfor ikke forberedt, men en super kompetent sygeplejerske tacklede det 100 procent.	I meget høj grad
50	Fik ikke ny medicin.	I meget høj grad
10	Jeg bliver ikke hørt. Selv ikke angående bivirkninger. De bliver bagatelliseret og overhørt.	I nogen grad
30	[Lægen] var svær at forstå, da jeg har nedsat hørelse.	I nogen grad
37	Undersøgelsen var klar og tryk. Derimod afleveringen var stressende pga. [behandler], der skulle aflevere resultatet og som ikke selv havde set/undersøgt mig.	I nogen grad
47	Var blevet lovet tid hos læge NN, da jeg havde spørgsmål i forbindelse med medicin. Dette blev ikke overholdt.	I nogen grad
40	Jeg havde en yderst dårlig oplevelse med den læge, jeg var til kontrol ved. STOR mangel på forståelse for mit vedkommende. Følte jeg kunne have snakket til en dør og fået mere ud af det. Lægen havde absolut ingen situationsfornemmelse, og det eneste, hun fokuserede på, var komme til at stikke mig, selvom jeg havde forklaret hende, at jeg ikke kunne tåle det præparat, hun ville give mig. Hun troede ikke på mig. VIRKELIG EN DÅRLIG OPLEVELSE!	I ringe grad
42	Alternativer til behandling med MTX.	Ikke relevant for mig
52	Jeg kommer til jævnlig kontrol med leddegigt og får altid en fantastisk behandling/snak.	Uoplyst

## Reumatologisk Ambulatorium

### Beskriv den eller de fejl du oplevede






ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
9	Jeg kører til Silkeborg for at få foretaget knogleskørhedsscanning samt svar på røntgenbilleder (taget i Skive). Sidstnævnte kunne jeg ikke få svar på, da de ikke var modtaget til trods for at billederne blev taget i Skive [i sommers].	Ja
19	Jeg tror det var en forkert afdeling, jeg var kommet på.	Ja
26	En anden mands bio-data.	Ja
36	Lægen anerkendte ikke min sygdom og lyttede overhovedet ikke til hvad jeg havde af symptomer på den medicin jeg fik. Da jeg fortalte om bivirkninger blev det slået hen som værende ikke relevant. Senere i samtalen skulle jeg slutte med behandlingen, og der blev mine bivirkninger nævnt som relevante. I det hele taget slog lægen min sygdom hen som psykosomatisk og ikke som en gigtsygdom. Lægen var decideret ubehøvlet og henviste mig til samtale med egen læge om mine sygdomsproblemer. Efterfølgende er der ikke skrevet journal og sendt til egen læge da jeg var deroppe for at få fulgt op på besøget. Vi aftalte endvidere at der skulle tage en blodprøve lidt senere, dette er heller ikke sket og jeg har intet hørt fra sygehuset.	Ja
38	Det var balden, ned i benet og op i lænden, som jeg har haft ondt i, i det sidste halve år. Men det var forsiden af hoften, jeg blev scannet med en håndscanner, og det forstod jeg ikke meget af.	Ja
41	I forbindelse med udtømning af væske fra knæet blev en blodåre ramt med efterfølgende nogen hævelse på ydersiden af knæet.	Ja
44	Bio-skærmen havde ikke det korrekte skema. Sygeplejersken havde bestilt det korrekte, men det dukkede ikke op på skærmen, da jeg tastede CPR-nummeret.	Ja
46	Uforståelig [] læge, som ikke forstod, hvad jeg sagde. Påstand om udeblivelse.	Ja
47	Fik INTET ud af mit besøg.	Ja
51	Ankomsttavler virker sjældent.	Nej
25	En senere langvarig indlæggelse med flere behandlinger af lungesygdomme af diverse svære karakterer.	Uoplyst
43	Min indkaldelse var blevet væk i systemet, derfor var der lidt "forvirring" men de løste opgaven (min konsultation) 100 procent.	Uoplyst

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Jeg ser forskellige læger eller sygeplejersker ved hvert besøg. Det ser jeg som en fordel, da jeg ved at stille de samme spørgsmål til flere læger er sikker på at få et så rigtigt svar som muligt. Alle de læger/sygeplejersker, jeg har talt med, virker meget kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Jeg synes, man skal overveje, at patienten er med til at bestemme sine læger og sygeplejersker. HVER gang skal man starte forfra. Jeg er klar over, at der er udskiftning i personalet, så det ikke kan lykkes hver gang, men derfor kunne man stadig give det et forsøg.  Overvej sine ansættelser. Den læge, jeg havde, var virkelig ikke sit job værdig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Det er godt at have den samme person, hver gang jeg er til kontrol. Det giver en hel historie hen ad vejen. [Kontaktperson]	I høj grad
48	Altid søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Ville gerne man kan blive ved med at have kun en kontaktperson [] i stedet for en ny læge næsten hver gang. Man bruger meget tid på forklaring, og de kender jo ikke mig og min person. Ellers alt godt. [Kontaktperson]	I høj grad
55	Det er ønskeligt, at det så vidt muligt er den samme læge, man taler med. Har været der nogle gange og har haft tre forskellige læger. []. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Alle har været meget smilende, venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Ambulatoriet er meget dygtige til at drage "omsorg" for [patienten], så han føler sig tryk og i gode hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
43	Dem der klager over denne afdeling skulle have nogle smæk bagi. Super, dedikeret og godt personale, der har nok at se til.  PS. jeg bliver IKKE betalt for at rose personalet, de er bare dygtige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Der var en undersøgelse, som faktisk ikke var nødvendig, men det var ikke lægen på Silkeborg sygehus, som anbefalede den. Det var Viborg, anden afdeling. Det er min mening, [at de ikke havde kigget ordentligt på de gennemførte] MR-scanninger. Jeg følte ikke, at jeg havde en udvej, fordi mit sygdomsforløb er styret af kommunen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Har kun én gang oplevet ikke at få svar om ny tid. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	Når jeg har været igennem et lagt forløb med diverse prøver, røntgen og konsultationer, samt at jeg tager fri fra arbejde, kunne det være dejligt med den samme læge hver gang. Det brude være muligt, når der er tre til seks måneder mellem hvert besøg.	I nogen grad














	[Relationer til personale/Pleje]	
23	Mulighed for telefonisk kontrol. Og besvarelse på computer.	I nogen grad
31	Der manglede udtalelse på fire dage gammel røntgen! Det kunne være meget bedre. Jeg har dags dato ikke fået svar. [Ventetid]	I ringe grad
39	Kommunikationen [mellem de tre sygehuse] var og er måske forsat ringe. Havde jeg ikke fået hjælp af min kone, så havde jeg aldrig fået min behandling koordineret. Jeg var [til undersøgelse på et sygehus i efteråret og afventer stadig svar fra et andet sygehus]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
56	Grundig information. Hold tid. Orientering om behandling etc. undervejs. Imødekommenhed over mine egne erfaringer med smerteproblematik med mere.	I ringe grad
10	De skal være meget bedre til at lytte og stole på, hvad vi fortæller angående bivirkninger, og behandle os som om de har tid til os. Sygeplejerskerne er meget venlige og har tid til mig. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
18	Lægerne er absolut ikke enige i hinandens beslutninger angående behandling. Der mangler en overordnet forståelse af patient og kollegaers beslutning. Der er tit blevet modsagt, hvad den ene læge siger til den anden. Og har tit gået fra konsultation uden at vide mere om mit fremtidige forløb. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
5	Jeg tror ikke I vil vide, hvor vred jeg blev den dag, over en læge, som IKKE gjorde det han burde! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Meget godt det hele.	Uoplyst
8	Jeg var der syv minutter før og blev kaldt ind med det samme. Fantastisk! Desuden følte jeg, der blev taget god tid til mig, og at jeg ikke blot var en i rækken, der skulle videre, hvilket var ekstremt rart. [Ventetid]	Uoplyst
11	Have bedre tid og bedre forklaring. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	I stedet for at skulle udfylde dette skema, så synes jeg, det ville være mere passende, at jeg fik en tilbagemelding fra lægen om, hvad de havde fundet ud af. En eller anden havde ringet til mig, hvor jeg ikke var ved telefonen. Da jeg ringede til hospitalet, fik jeg efter lang ventetid at vide, at det var en læge, der havde ringet. Han ville ringe igen eller skrive til mig. Der er nu gået [flere] uger, og jeg har stadig ikke hørt noget. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
13	Jeg har oplevet mine besøg SUPER GODT og har ingen grund til at klage. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Jeg er meget tilfreds med mine besøg hos jer. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
22	Som kronisk gigt-patient mener jeg, at det skal være en læge, der skal tage sig af mig. Efter hver gang får jeg anden læge. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Lytte.	Uoplyst
33	Super læge, jeg går hos. Meget tilfreds. Men hvorfor kan man ikke bare få skemaet digitalt? Spild af mine og det offentlige ressourcer, at det kommer med brev. Og har efterfølgende fået tilbud om samtale om forebyggelse af hjertekarsygdomme. Det er jeg glad for! Men kunne ikke på tidspunktet. Skulle ringe, og jeg ringer og ringer. Telefonen bliver bare ikke taget. Det duer ikke! [Kommunikation og information]	Uoplyst
34	Tider i ambulatoriet kunne tilrettes bedre. Havde tid lige efter en scanning, men tiden blev lavet om to til tre gange efter. Fik tid [mere end én] måned efter. Hver gang, man har en tid, bliver det	Uoplyst

	lavet om.	
	35 Har en god sygeplejerske NN, som er super sød. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	37 Personalet er flinke og imødekommende :-). Det SKAL VÆRE DEN LÆGE, som starter undersøgelsen, der også afleverer resultatet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	45 Gerne til samme læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	49 De sidste to gange har jeg talt med den samme sygeplejerske, det er dejlig trygt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	54 Jeg er blevet undersøgt på andet hospital og har fået konstateret slidgigt i [det ene knæ]. Rådgivningen bestod i, at jeg skulle cykle og svømme for dermed at styrke knæet og udskyde den operation, som åbenbart uvægerligt vil blive nødvendig. Jeg forstår ikke, hvorfor jeg ikke tidligere er blevet behandlet i knæet, som jeg blev denne gang i Silkeborg. Mit knæ blev tømt for væske, og jeg fik en indsprøjtning med noget, jeg ved ikke med hvad. Det har hjulpet i høj grad, således at det i stedet for at være hævet og til tider smertefuldt i dag [] stort set er normalt. Foruden syv til otte sygedage har jeg haft ubehag og smerter og dermed været ukoncentreret i perioder på mit arbejde. Kunne denne behandling ikke være blevet foretaget tidligere? Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik, på dette besøg, og den effekt den har haft. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst



## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 32	Jeg kunne godt tænke mig, at nogle af de ambulante besøg kunne klares pr. telefon med sygeplejerske. Det er langt at køre [] for at snakke 15 minutter.	I høj grad
 40	Efter den læge, jeg havde, havde spurgt seksten gange, om hun ikke godt måtte stikke mig, og jeg hver gang havde sagt nej, fordi jeg ikke kan tåle det, forstod hun det nogenlunde. Det kan ikke passe, at en læge bliver ved. Seksten gange er ALT for mange gange og presser patienten for meget.	I høj grad
 1	Sendt videre til ÅRHUS.	I meget høj grad
 4	Jeg er kommet ambulant [i mange år], og har i al den tid altid været tilfreds med behandlingen. Har for det meste haft en fast sygeplejerske, som er yderst kvalificeret. Derimod har jeg mødt et HAV af forskellige læger til de halvårlige besøg, som ikke altid har været ordentlig forberedt på mit forløb.	I meget høj grad
 2	Fordi forløbet var styret af [] Kommunen, var der ikke andet end at gå igennem alle undersøgelser.	I nogen grad
 44	Jeg var til KRAM/hjertekarssygdomstjek i forbindelse med [diagnose]. Så det var en atypisk undersøgelse. Det var en positiv oplevelse at mærke at hele kroppen/helbredstilstanden inddrages.	I nogen grad
 10	Man er bare et nummer som på apoteket. Man bliver ikke hørt og taget alvorligt.	Ikke relevant for mig
 18	Efter udtryk af mig angående ikke tilfreds med bestemt læge, har jeg nu fået ny læge, der er bedre forstående for mine følelser og holdninger. Har derfor fået medbestemmelse i mit sygdomsforløb.	Slet ikke
 8	Jeg modtog ikke videre behandling på nogen måde.	Uoplyst
 15	Jeg har fået et helt ny liv uden smerter, efter jeg er kommet her. Begyndte for flere år siden.	Uoplyst
 17	Jeg har en kronisk sygdom og kommer jævnligt til undersøgelse og behandling. Jeg har altid følt, at jeg fik den bedste behandling af behandlerne.	Uoplyst
 26	Kronisk.	Uoplyst
 54	Jeg oplevede generelt en engageret og kompetent behandling.	Uoplyst



