

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Reumatologisk Dagafsnit
Reumatologisk Afdeling U
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

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
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---------------------------------|---|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultater – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet..... | 9 |
| Bilag 1: Kommentarsamling | | 23 |

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 120 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 71 |
| Afsnittets svarprocent: | 59% |

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

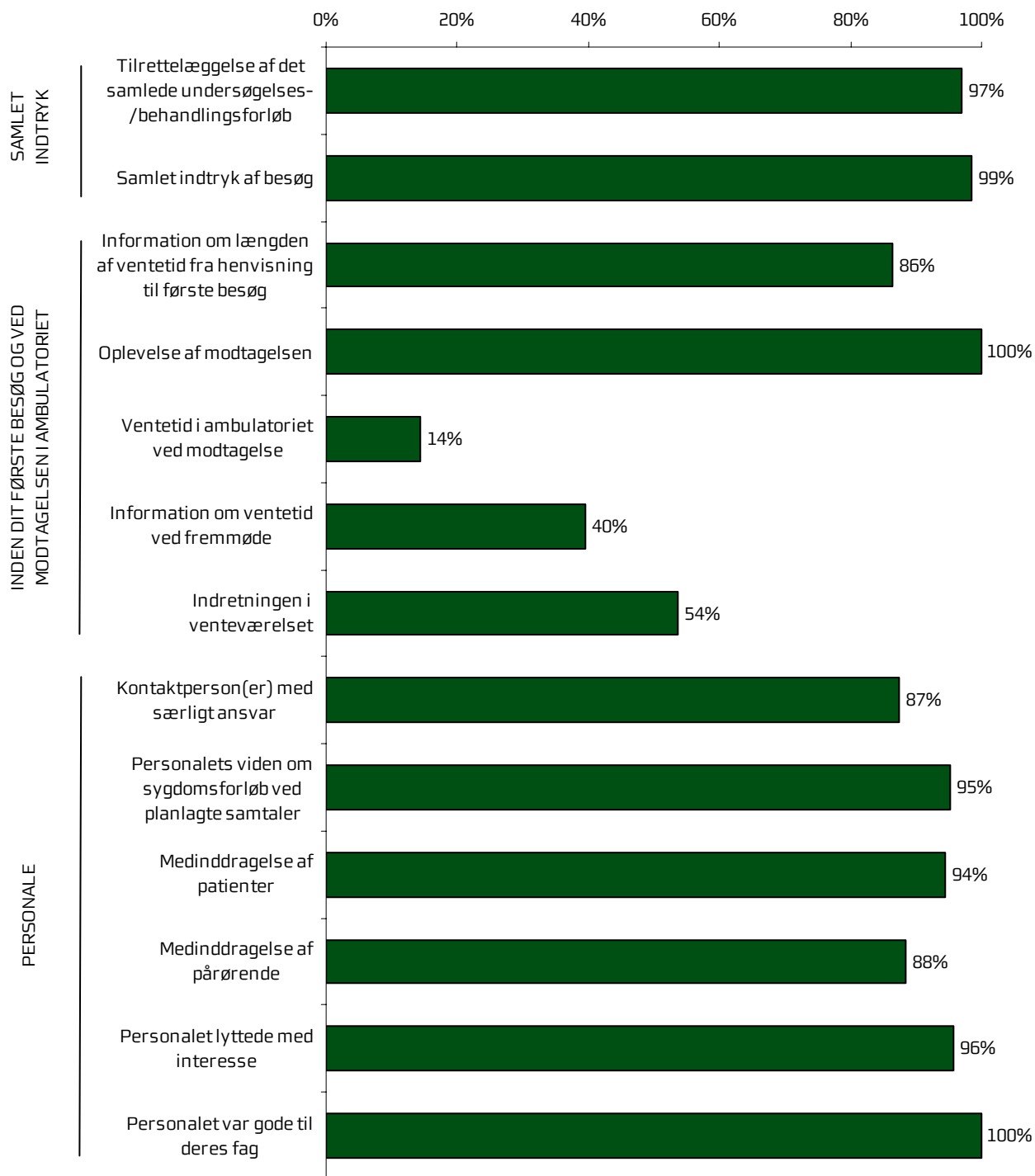
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

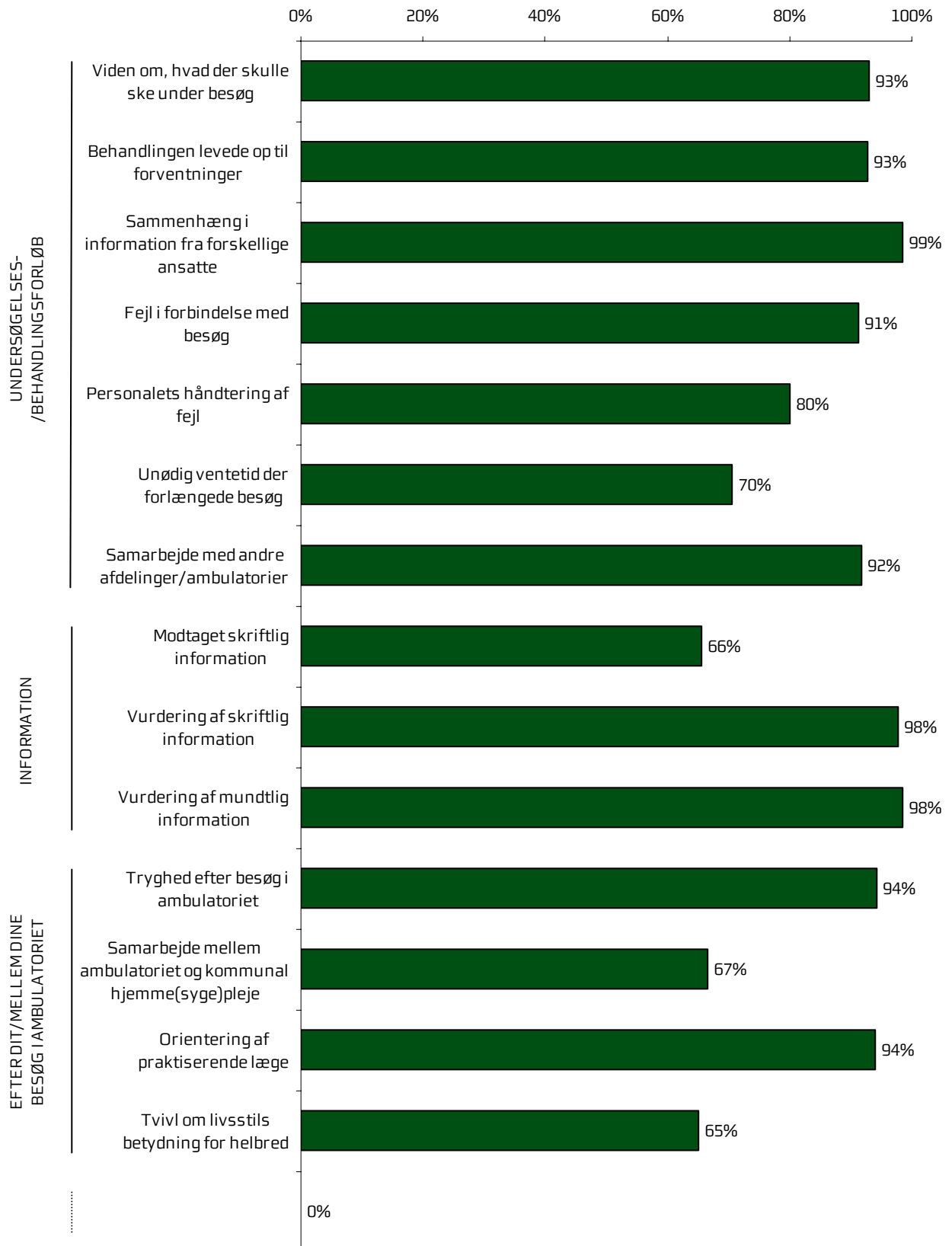
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

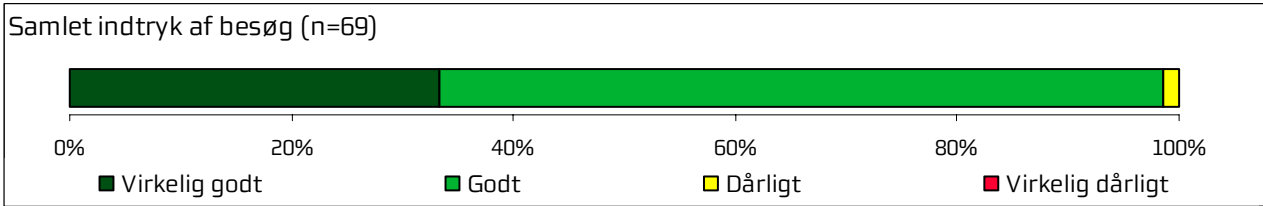
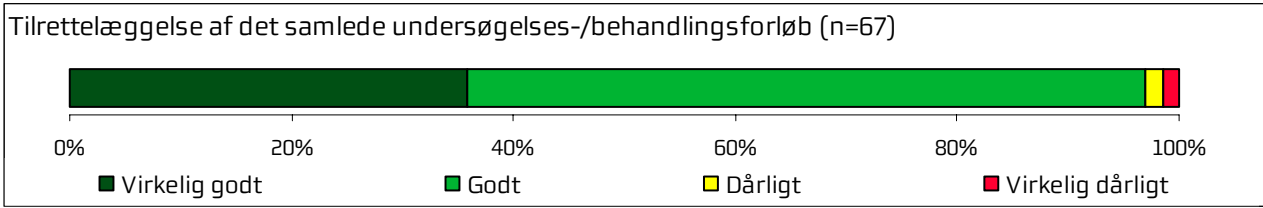
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

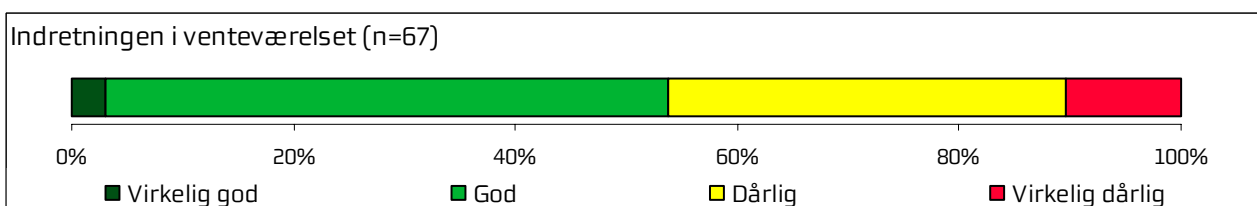
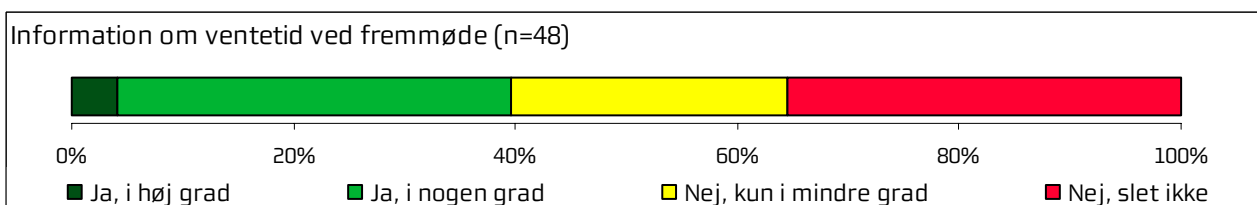
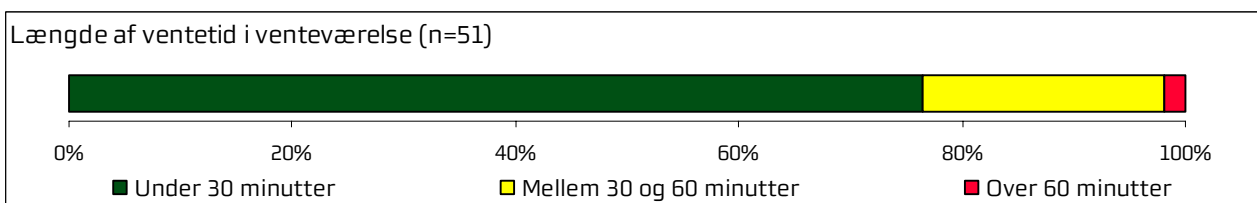
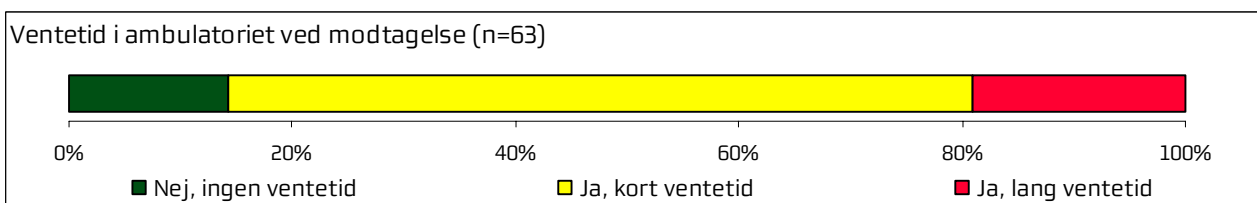
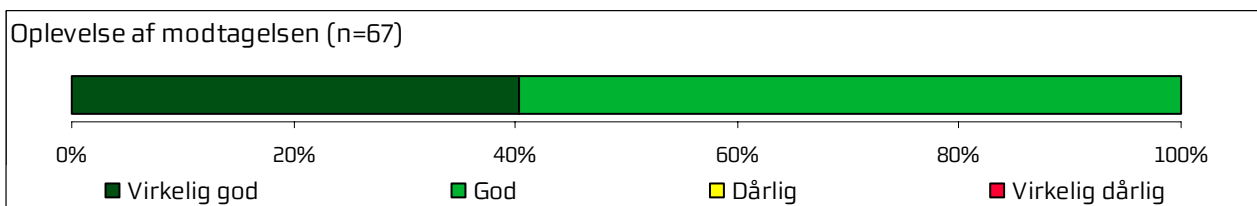
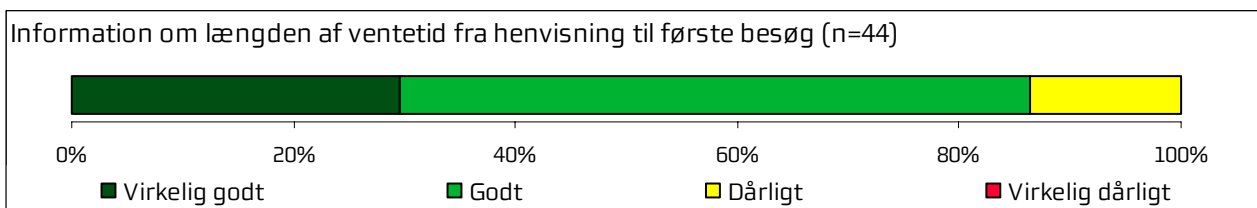
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

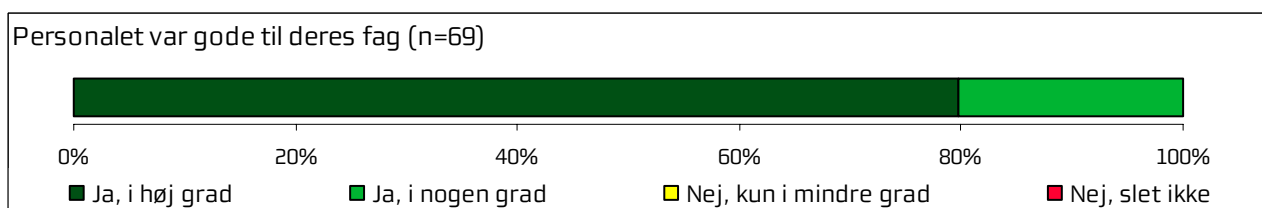
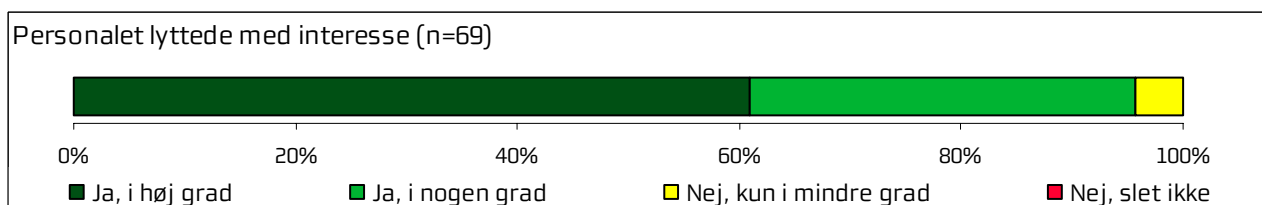
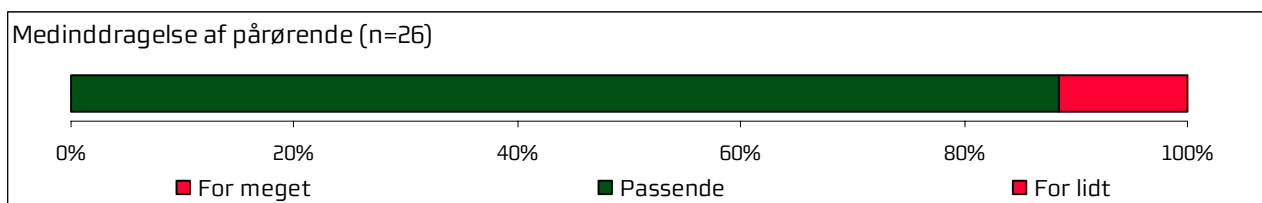
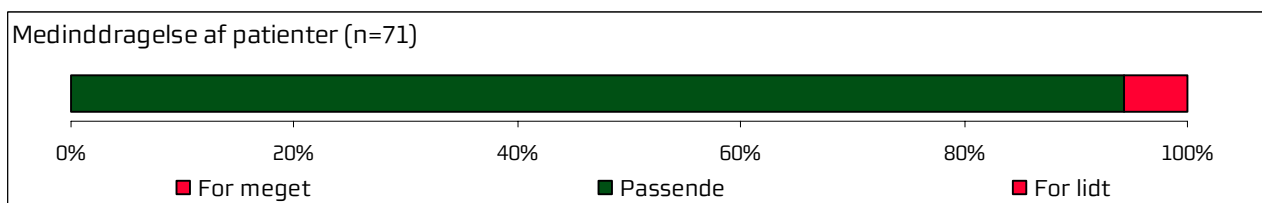
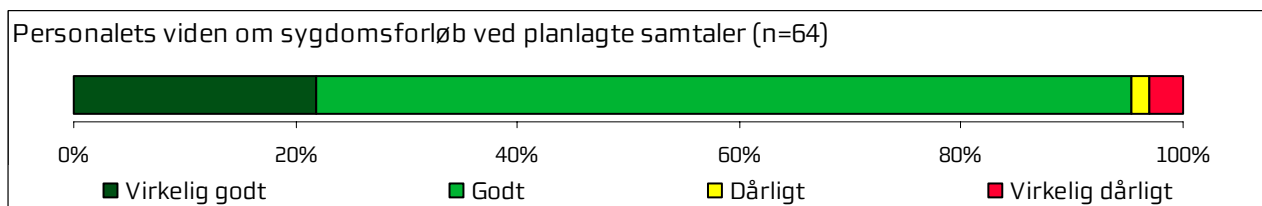
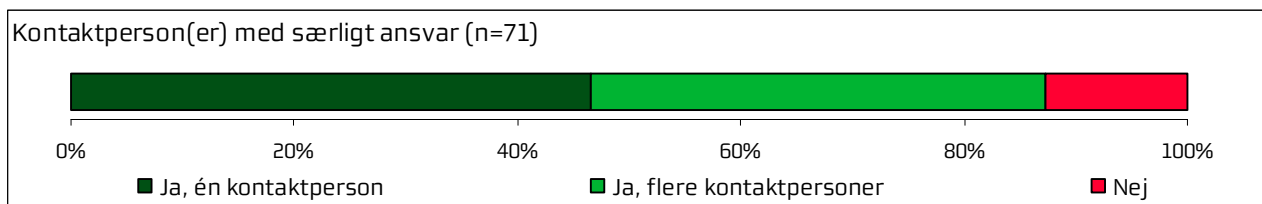
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97% | - | - | 100% | 86%* | 94% |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 99% | - | - | 100% | 88%* | 94% |

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



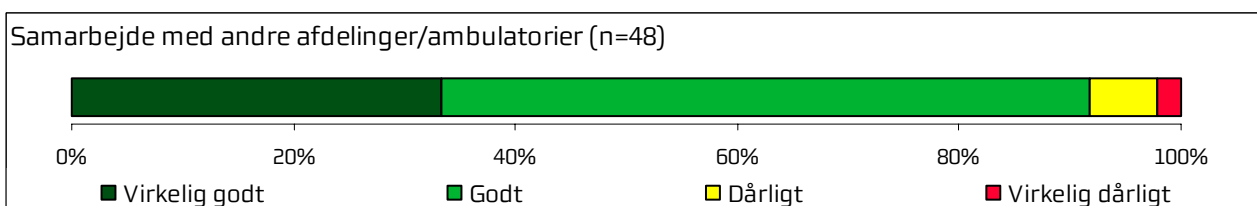
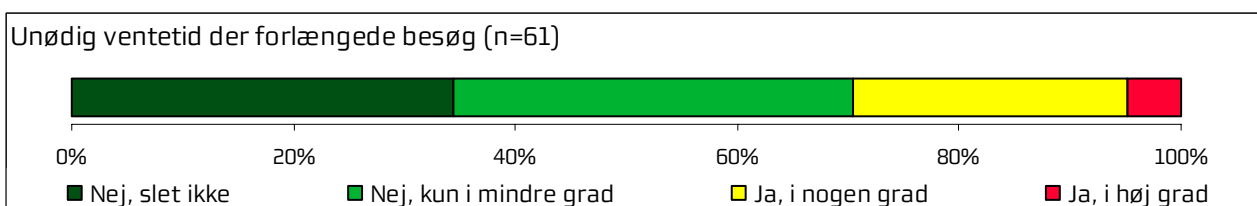
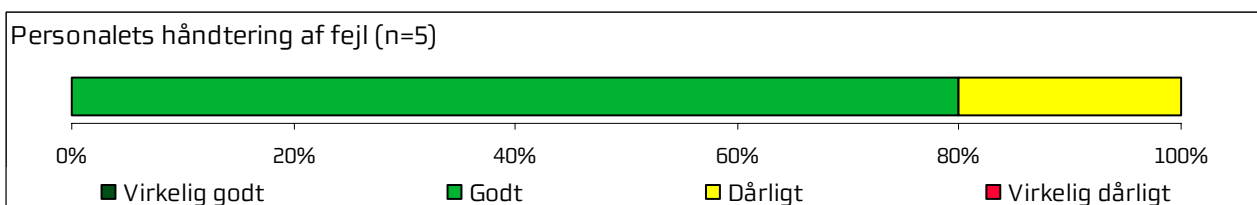
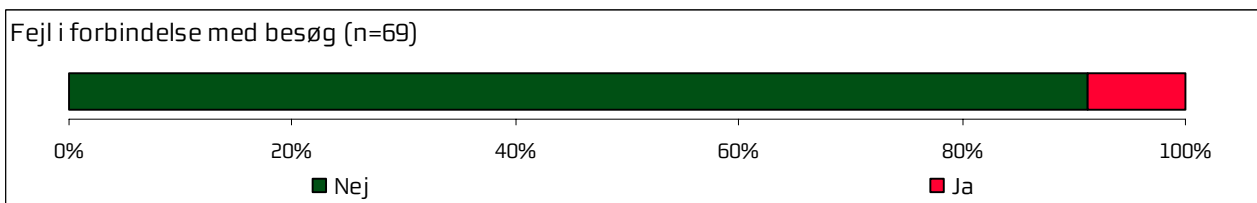
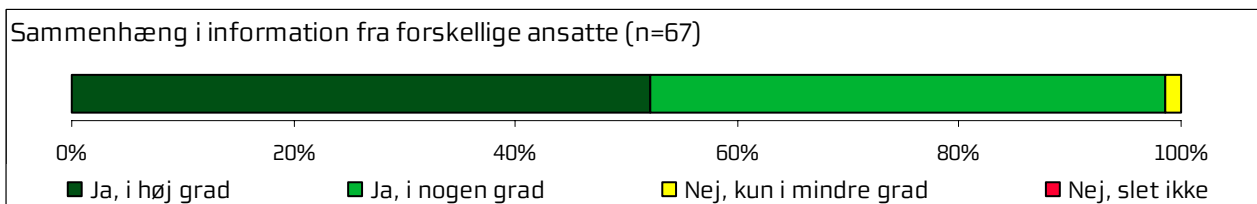
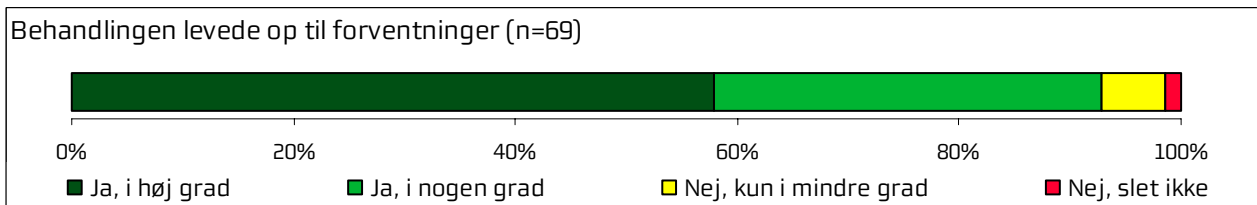
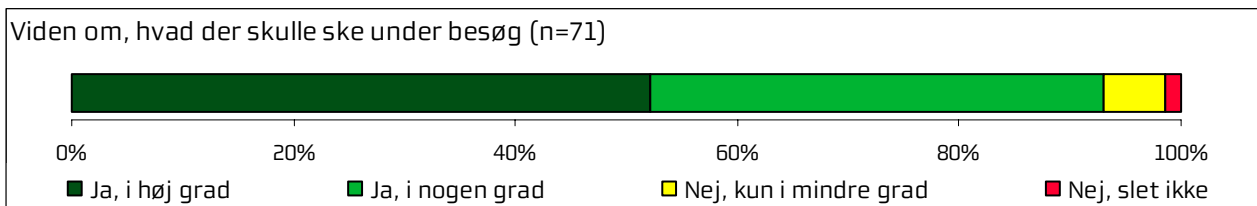
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 86% | - | - | 96% | 76% | 86% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 100% | - | - | 100% | 92%* | 97% |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 14% | - | - | 50%* | 10% | 24% |
| 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? | 40% | - | - | 69%* | 19%* | 36% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 54% | - | - | 89%* | 48% | 72%* |

4.3 Personale



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 87% | - | - | 96% | 54%* | 74%* |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 95% | - | - | 100% | 78%* | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 94% | - | - | 99% | 79%* | 91% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 88% | - | - | 100% | 69% | 88% |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 96% | - | - | 100% | 85%* | 94% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100% | - | - | 100% | 91%* | 97% |

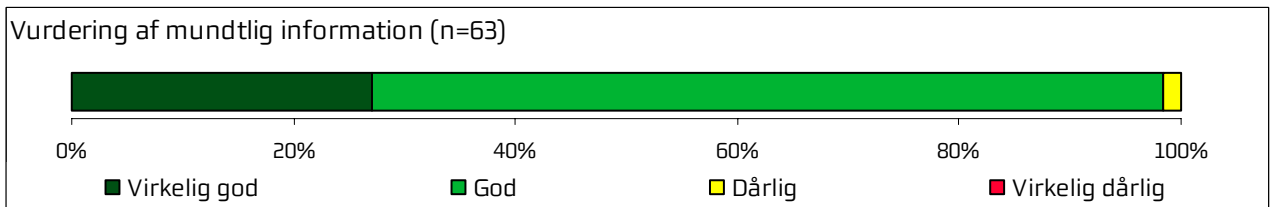
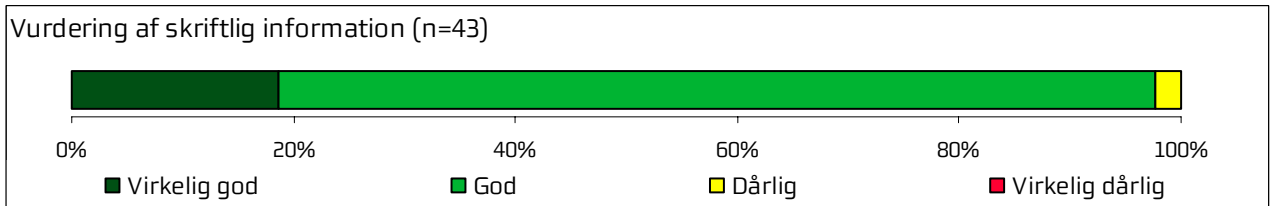
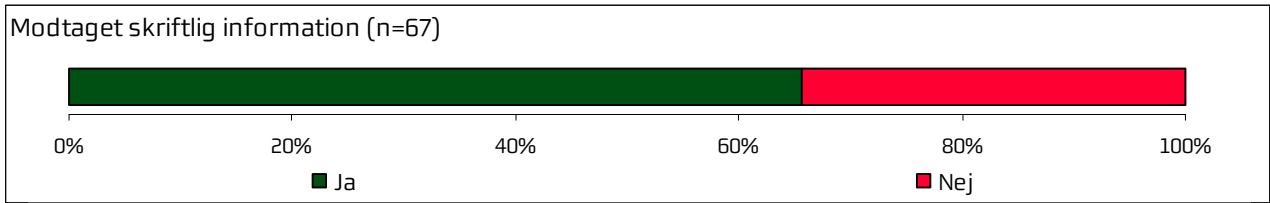
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

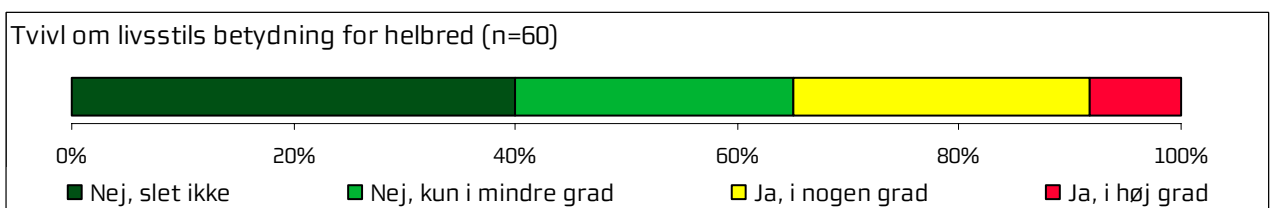
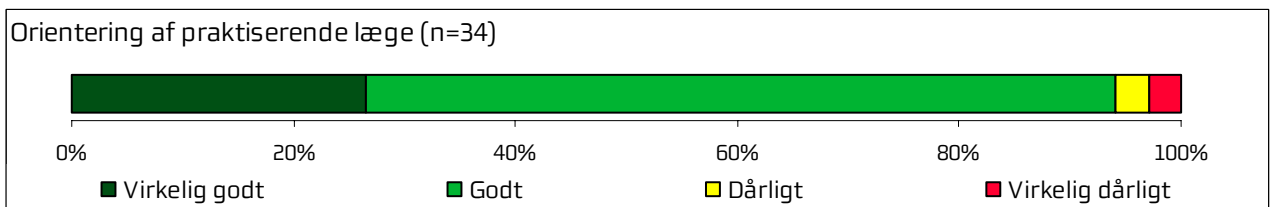
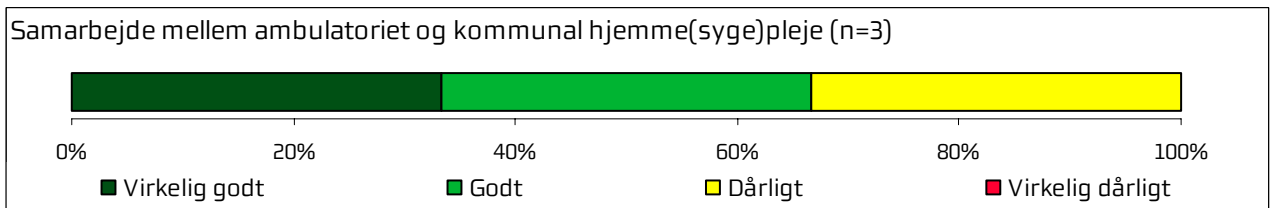
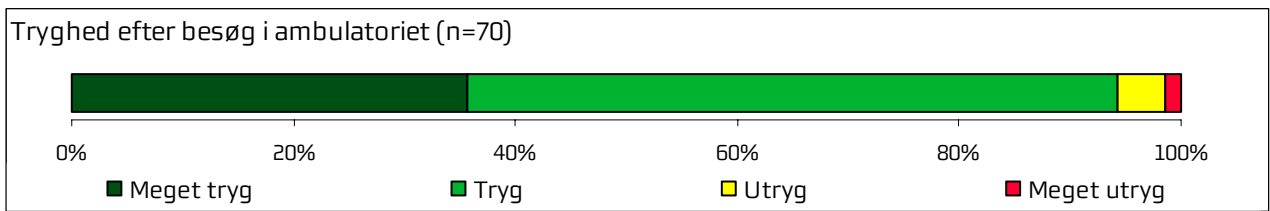
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93% | - | - | 96% | 72%* | 88% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 93% | - | - | 100%* | 79%* | 91% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 99% | - | - | 98% | 82%* | 91%* |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91% | - | - | 95% | 73%* | 84% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 80% | - | - | 100% | 25%* | 74% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 70% | - | - | 96%* | 67% | 82% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 92% | - | - | 100%* | 77%* | 88% |

4.5 Information



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 66% | - | - | 80%* | 37%* | 52%* |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 98% | - | - | 100% | 89% | 96% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 98% | - | - | 100% | 87%* | 94% |

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

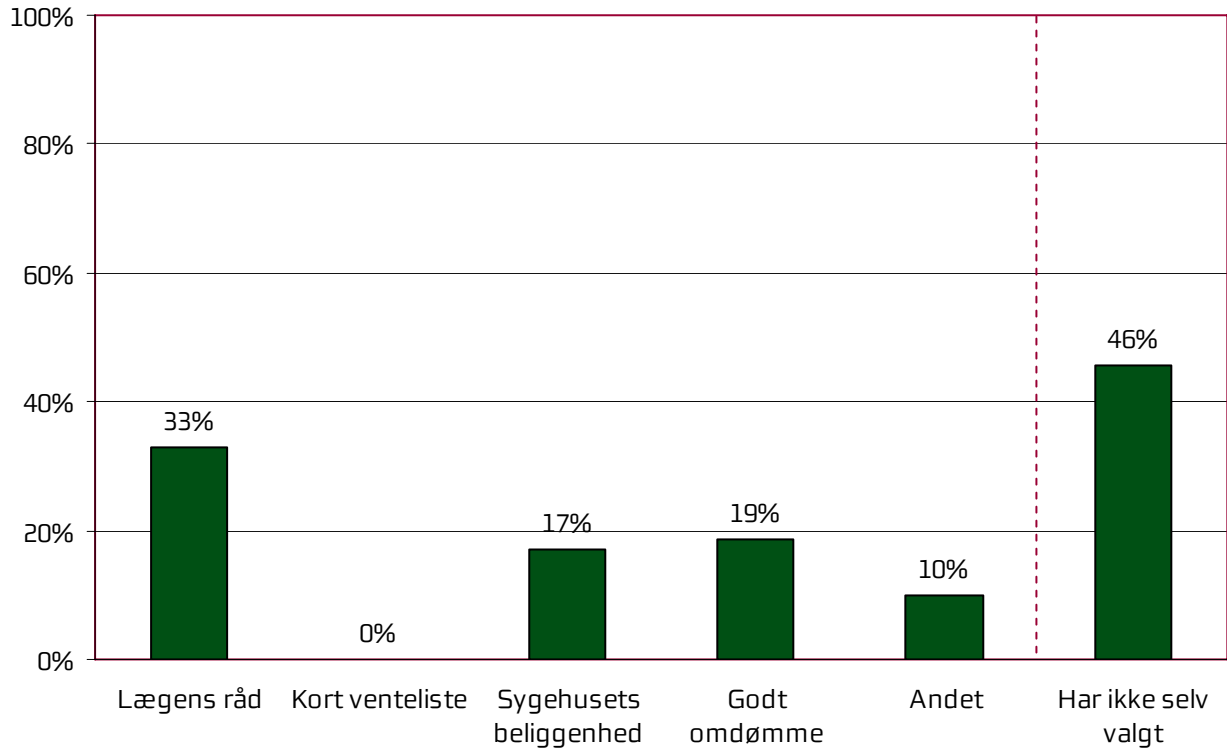


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94% | - | - | 99% | 82%* | 91% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 67% | - | - | 100% | 71% | 88% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 94% | - | - | 100% | 57%* | 81% |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 65% | - | - | 91%* | 61% | 75% |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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 Dagafsnit

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Jeg bliver altid mødt af imødekommende, venlige og omsorgsfulde sygeplejersker og læger. Jeg bliver ofte genkendt og tiltalt ved fornavn, hvilket er dejligt. Det betyder også meget for mig, at der ikke kun bliver talt om behandling, men også om sygdommens betydning for privat- og arbejdslivet, det er anerkendende. | Godt |
| 2 | Perfekte mennesker hele vejen igennem. | Virkelig godt |
| 3 | Jeg kunne ønske, man stadig fik taget blodprøver i ambulatorium. | Godt |
| 5 | Smilende personale, sygeplejersker. Nogle læger er lidt for distræte. | Godt |
| 6 | Jeg har hele tiden haft en bestemt sygeplejerske og en bestemt læge, som primære kontaktpersoner. Det har givet mig en tryghed, som er uvurderlig i mit behandlingsforløb, da jeg så hver gang er i kendte, trygge hænder og dermed ikke behøver at bruge energi på unødige spekulationer omkring dette. Ambulatoriet lytter til mine behov og ønsker og opfylder dem rigtig godt. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg er meget tilfreds med, at man ikke skal vente mere end et par dage på en akut tid. | Godt |
| 8 | I har været en utrolig god afdeling, både at være indlagt på og til mine rutinebesøg. | Virkelig godt |
| 9 | Nyt venteværelse. | Virkelig godt |
| 10 | Synes ofte, der er lange ventetider - både i ambulatoriet og når man skal igennem pr. telefon. Synes det er dejligt, at jeg altid bliver taget seriøs, når jeg henvender mig med et problem pr. telefon. Får hurtigt en ny tid, hvis dette er nødvendigt. | Godt |
| 11 | Meget tilfreds med dygtige læger. Ligeså med de sygeplejersker jeg har mødt. | Virkelig godt |
| 12 | Det er rart at komme et sted, hvor lægerne én. Jeg kommer til eftersyn på ambulatoriet hver 3-4 måned. | Intet svar |
| 13 | Alt i alt er jeg MEGET tilfreds med min behandling af leddegigt på ÅKH-Reumatologisk Afdeling. Dog kan der OFTE være LANGE ventetider! | Godt |
| 16 | Sekretæren ved skranken taler pænt til kollegerne - mindre pænt til patienterne! Godt, at man altid kan få en akut tid, hvis det er nødvendigt! Vil her gerne rose NN!! | Godt |
| 18 | Jeg har haft stor hjælp af personalet i ambulatoriet. Når gigten har været for smertende for mig, har jeg ringet til ambulatoriet og altid fået tid til at få indsprøjtninger med binyrebarkhormon. Jeg har kun godt at sige om mine besøg på ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 19 | Når der er lang ventetid, vil jeg gerne orienteres, så jeg har mulighed for at gå en tur (putte flere | Godt |

penge i parkeringsautomaten). Der er en god service ved modtagelsen.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 20 | Jeg syntes, det er rigtig godt, at der tages hensyn til mig ift. mit arbejde. Jeg skal til behandling af en varighed på næsten fem timer flere gange om året. Det er rart, at jeg næsten altid kommer til som den første, så jeg kan nå at komme på arbejde. Det er virkelig perfekt. | Godt |
| ✎ | 21 | Jeg er af den opfattelse, at ambulatoriet og dens personale gør et flot stykke arbejde. Man bliver altid modtaget med smil, og de er meget professionelle. Jeg/Man kan altid ringe vedrørende spørgsmål eller bare en "snak". Mine kontaktsygeplejersker er XX og NN, de og andre gør et mægtigt flot arbejde, har altid tid. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Jeg holder rigtig meget af ambulatoriet! Jeg har en krævende sygdom, der betyder, at jeg tit skal have behandling. Når jeg ringer for at få en "nødtid", er jeg mødt med forståelse, og jeg kan som regel få en tid inden for et par dage (og tit med den læge, jeg gerne vil se). Jeg oplever, at personalet gør alt for at hjælpe mig (og lidt mere til), og jeg er MEGET glad for dem. :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Det er rart, at alle har tid til en og ikke kun en bestemt læge/sygeplejerske, og det er super skønt, at man altid kan få en ekstra tid, hvis man har brug for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Vil gerne blive på Århus Hospital, fordi jeg er tryk der, men det kunne være rart at tale med den samme læge en gang imellem. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Det er den mest kvalificerede behandling, jeg har fået på ÅKH (i forhold til tidligere sygehuse) - lige fra diagnose til behandling. Jeg føler virkelig, at man bliver taget alvorligt, og at man kan stille alle slags spørgsmål. Der er tid til information. | Godt |
| ✎ | 28 | En fast læge man kommer til, ikke 10-12 forskellige. Ellers er alle meget venlige og tager sig tid til den enkelte. | Godt |
| ✎ | 29 | Kunne lade være med at lukke for at få taget blodprøver. | Godt |
| ✎ | 30 | Når man er i medicinsk behandling, og der kan være bivirkninger, vil det være godt med en opringning om ve og vel. Har man fået det dårligt, skal lægen hurtigst muligt tage en revurdering om den medicinske behandling, så man ikke ender med en forværring af sygdomsperioden. Lægen skal evt. kun give noget medicin for evt. opståede infektioner. | Dårligt |
| ✎ | 31 | Som tidligere nævnt er det yderst tilfredsstillende, hvis man i forbindelse med undersøgelse/medicinsk behandling har kontakt med samme læge, inden behandlingen bliver ordineret. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Medicinsk behandling kan kun gives i Århus. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | At den enkelte sygdom ikke behandles for sig - men at de tre ting, jeg fejler, tales om/behandles som hele mig. Jeg føler lidt - hver læge har deres speciale - men ingen samler mig sammen som en helhed. Hver enkelt er meget dygtig til sit, men samarbejder ikke over deres felt. | Godt |
| ✎ | 35 | Jeg oplever, de gør deres bedste med de ressourcer, de har. | Godt |
| ✎ | 37 | Meget imødekommende personale generelt.:-) | Godt |

Reumatologisk Dagafsnit

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2 | Kanon personale! | Virkelig godt |
| 17 | Blev henvist på andet ambulatorium og blev hurtigt kontakttet. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg startede hos en privat [xxx], men ønskede selv at komme på Århus Sygehus ambulatorium. Jeg kendte lidt til ambulatoriet, da min hustru kom der pga. gigtt og fik en meget fin behandling af læger og sygeplejersker. Den gode behandling nyder jeg godt af i dag. | Virkelig godt |
| 20 | Da jeg er "stamgæst", søger jeg ikke information, da jeg efterhånden kender rutinerne. Dog kunne man godt undlade at aftale tid i perioder, hvor man ved, at lægerne holder morgenmøde. Dette er sket for mig. Indkaldt om morgenen og alle lægerne kom først en halv time efter. Det er spild af tid. | Godt |
| 21 | Jeg blev godt modtaget af kontaktperson og lægen. Følte mig velorienteret da jeg gik derfra og rolig omkring forløbet. | Virkelig godt |
| 24 | Jeg har gået på ambulatoriet i mange år og det var kun at skifte ende, da jeg overgik til dagafsnittet. Alle kendte mig i forvejen, så det føltes ikke som noget nyt! | Virkelig godt |
| 25 | Jeg husker ikke så meget om mit første besøg, det var tilbage i 1991 og jeg kommer der stadig. Er godt tilfreds med modtagelsen. Venteværelset kunne være bedre, der er stole på gangen, men der er altid plads. | Godt |
| 26 | Det er svært og besvare spørgsmål om ventetider i de mange år, jeg har gået på afdelingen, ofte går det hurtigt, engang imellem er der lang ventetid. | Virkelig godt |
| 33 | Kommentar til venteværelse: man sidder på gangen og kan lytte med til rigtig meget data hos medpatienter. Hvorfor ikke et reelt venteværelse, hvorfra man bliver kaldt ind? Ved godt, I nok ikke har plads. Og ved også godt, at det er smart, at folk sidder på gangen, fordi blodprøverummet er lige der. Nå nej - det er da nedlagt nu, ikke?! | Virkelig godt |
| 37 | Nogle gange svært at komme i kontakt med relevant personale (sygeplejerske), da de har meget travlt. | Godt |

Reumatologisk Dagafsnit


Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|-----------------------------|-----------------------------------|
|  | 30 | Kunne ikke tåle medicinen. | Dårligt |
|  | 37 | Fejlinjektion i håndleddet. | Godt |

Reumatologisk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Det er til tider problematisk, at man ikke kan komme til at tale med en læge pr. telefon. Når spørgsmål skal gå igennem en sygeplejerske, går der ofte information tabt, og der opstår misforståelser på grund af det tredje kommunikationsled, som sygeplejersken udgør. Jeg oplever det som om, sygeplejerskerne beskytter lægerne mod ekstra arbejde, men tror det vil gå hurtigere og være mere tilfredsstillende for patienten, hvis man kan forklare f.eks. en bivirkning direkte til lægen og så få svar med det samme og måske undgå et ekstra besøg i ambulatoriet. | Godt |
| 4 | Ved et udbrud i hoften - blev sendt på E, da de var bange for betændelse. På afdeling E OP opererede de med det resultat, at det nederste af musklen på låret hænger. Det generer mig. | Virkelig godt |
| 6 | Jeg er meget tilfreds med den pleje og service, afdelingen yder mig hver eneste gang, jeg har brug for det. | Virkelig godt |
| 7 | Der er for lidt information om bivirkninger ved medicin, eksempelvis NSAID - og hvad man eventuelt kan sætte i stedet for, og for eksempel skulle jeg selv foreslå at supplere med D-vitamin. Der er alt for lidt information - igen - om følgesygdomme til leddegigt og hvad, man kan gøre selv. | Godt |
| 15 | Når jeg skal have foretaget en blodprøve skal man gå rigtig langt. Denne afdeling er flyttet. Før kunne man godt få taget blodprøver på denne her afdeling. | Godt |
| 18 | Jeg har kun gode kommentarer til mit undersøgelses-/behandlingsforløb. | Virkelig godt |
| 19 | Der har været meget skiftende læger - det kunne være rart, hvis der kun var 2-3 læger i et behandlingsforløb. | Godt |
| 21 | Efter nogle vigtige undersøgelser blev jeg behandlet med medicin NN ret hurtigt efter første besøg. | Virkelig godt |
| 28 | Jeg fik at vide, at jeg ville få en kontaktlæge. Jeg har været hos alt for mange forskellige læger, hvilket er frustrerende. | Godt |
| 30 | På trods af at medicinen kunne give mig infektioner, som jeg fik, var jeg selv på herrens mark. Tre mdr. sygdom hvor jeg gik igennem en penicillin kur og tre antibiotikum. Ingen nævnte om jeg kunne henvende mig til afdelingen, da jeg fik det dårligt. Måtte tigge mig til penicillin mm. ved min egen læge. Afdelingen ringede derimod 3-5 gange for at høre, om jeg snart kom til den udvidede behandling, følte det som et pres. | Dårligt |
| 31 | Det er langt det bedste, hvis man som patient kommer til samme læge/sygeplejerske. Har tidligere i en kort periode oplevet meget vekslende læger, hvilket jeg har oplevet som meget frustrerende. | Virkelig godt |
| 35 | Det er frustrerende, at jeg ikke kan få den samme læge. Især når man har tillid, og er meget tilfreds med behandlingen. | Godt |


-  36 Det kunne være rart, hvis det var den samme læge, man var i kontakt med hver gang. Men på den anden side er der fordele ved at møde en ny læge, der måske har en ny vurdering. Heldigvis har jeg god kontakt med personalet og ringer, hvis jeg er i tvivl om noget. Godt

Reumatologisk Dagafsnit

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Det er ofte nødvendigt, at læger skal udfylde diverse papirer til de kommunale sagsbehandlere i forbindelse med kronisk sygdom. Jeg oplever, at lægerne ikke er ordentlig klædt på til at udfylde disse papirer, således at patienten opnår de ting, som læge og patienten er enige om, er en fordel for patienten. Fx kan lægers forsøg på at se positivt på et patientforløb og dermed indgyde håb, opfattes af sagsbehandleren som om at det hele nok ikke er så slemt alligevel, og dermed presse patienten i forkert retning. | Godt |
| 4 | Jeg synes, der gøres meget for at hjælpe mig. | Virkelig godt |
| 8 | Jeg skal en behandling for 50. gang, og det har hjulpet mig utrolig godt. Mange tak!! | Virkelig godt |
| 10 | Har manglet information i forhold til kost i forbindelse med min gigtsygdom. | Godt |
| 11 | Kommer til kontrol hver 4. måned. Er i behandling og henter selv medicin og er MERE end tilfreds. | Virkelig godt |
| 12 | I en periode, hvor jeg kom til forskellige læger, gik der megen tid med at tale os ind på hinanden! | Intet svar |
| 14 | Der er stor forskel på den måde, de forskellige læger på afdelingen formår at kommunikere empatisk. Det er vigtigt at huske, at det handler om syge personer, der er bekymrede for fremtiden. | Godt |
| 16 | Der er ikke ret mange af lægerne, der er gode til at se "hele personen", når man sidder der! De er mest optagede af "billedet" på computeren! De er også tilbøjelige til at udstede alt det medicin, det skal være uden at tænke på bivirkninger hos os, der skal bruge det. Tja... hvad betyder lidt kvalme... osv... | Godt |
| 17 | En fin, individuel behandling. Stor fleksibilitet. Stor imødekommenhed. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg har kun gode kommentarer til mine besøg i ambulatoriet, hvor jeg møder ualmindeligt søde, venlige og forstående læger og sygeplejersker. Har jeg spørgsmål, får jeg altid tilfredsstillende svar. | Virkelig godt |
| 19 | Det er godt at have en fast kontaktperson, det har givet mig tryghed, at jeg har kunnet ringe og rådføre mig med. | Godt |
| 23 | Det ville være dejligt, hvis man har en fast læge - eller i hvert fald ikke så mange forskellige. | Godt |
| 25 | Jeg vil godt kommentere, at jeg synes, det er en rigtig DÅRLIG IDE, at laboratoriet for blodprøver er flyttet fra ambulatoriet til bygning 9, hvor der er langt at gå frem og tilbage. | Godt |
| 33 | I forbindelse med tidligere vægtøgning på grund af Prednisolon har jeg bedt om hjælp hos diætist eller lignende, da øget vægt kan give andre sygdomme, som ikke er smart, når man som jeg har en kronisk sygdom. Jeg har dog altid fået at vide, at det ikke er noget, afdelingen ved Århus kommune- | Virkelig godt |

hospital kan hjælpe med. Det er skuffende, når man selv er motiveret!

-  37 Jeg synes, der er alt for lidt fokus på kostens betydning for gigt-gener (hvad der kan lindre symptomer). Behandlingen er meget fokuseret omkring medicin. Godt

