

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk amb Reuma
Medicinsk Afdeling, Silkeborg
Hospitalsenheden Midt



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	102
Besvarelser fra afsnittets patienter:	68
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

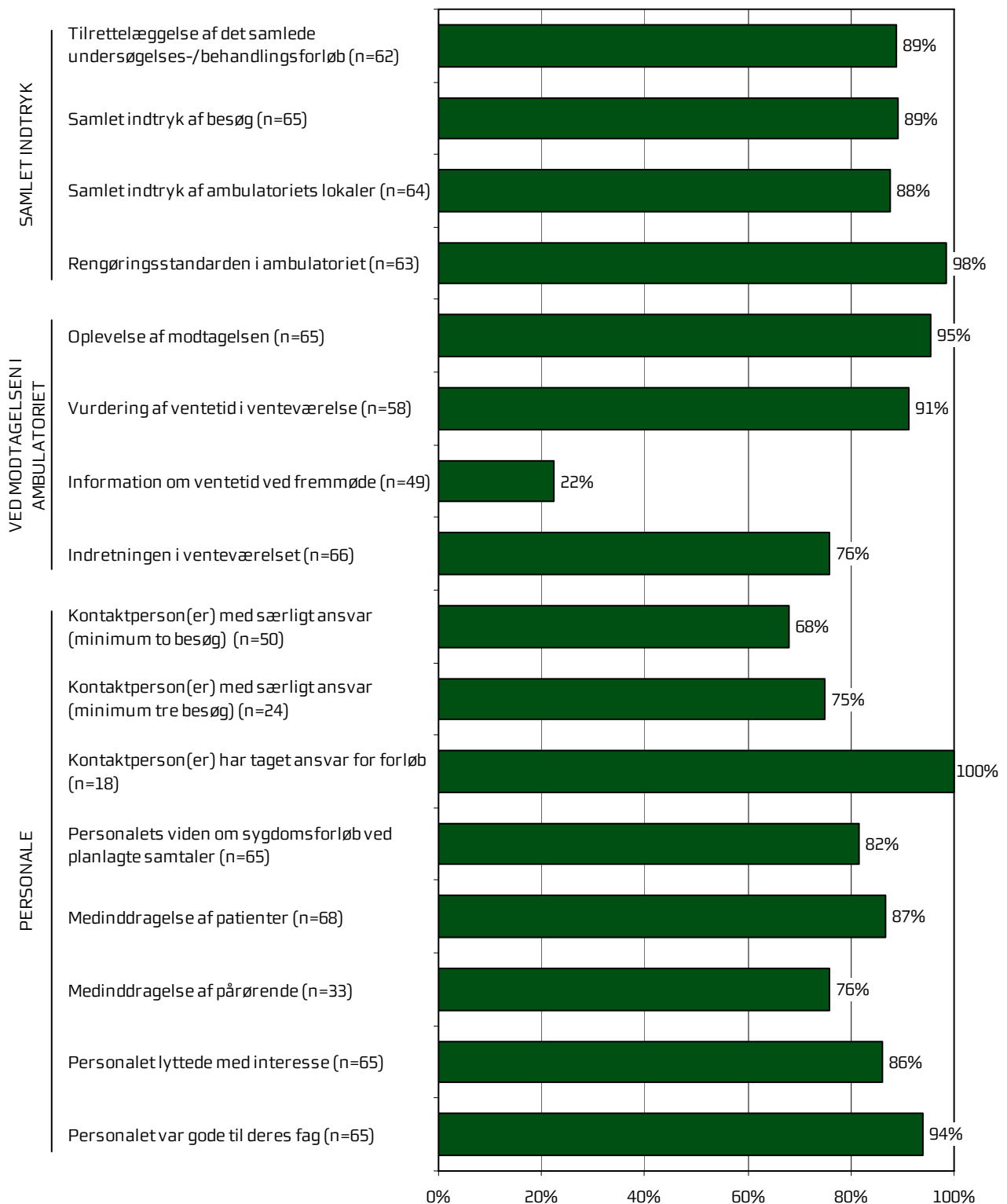
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

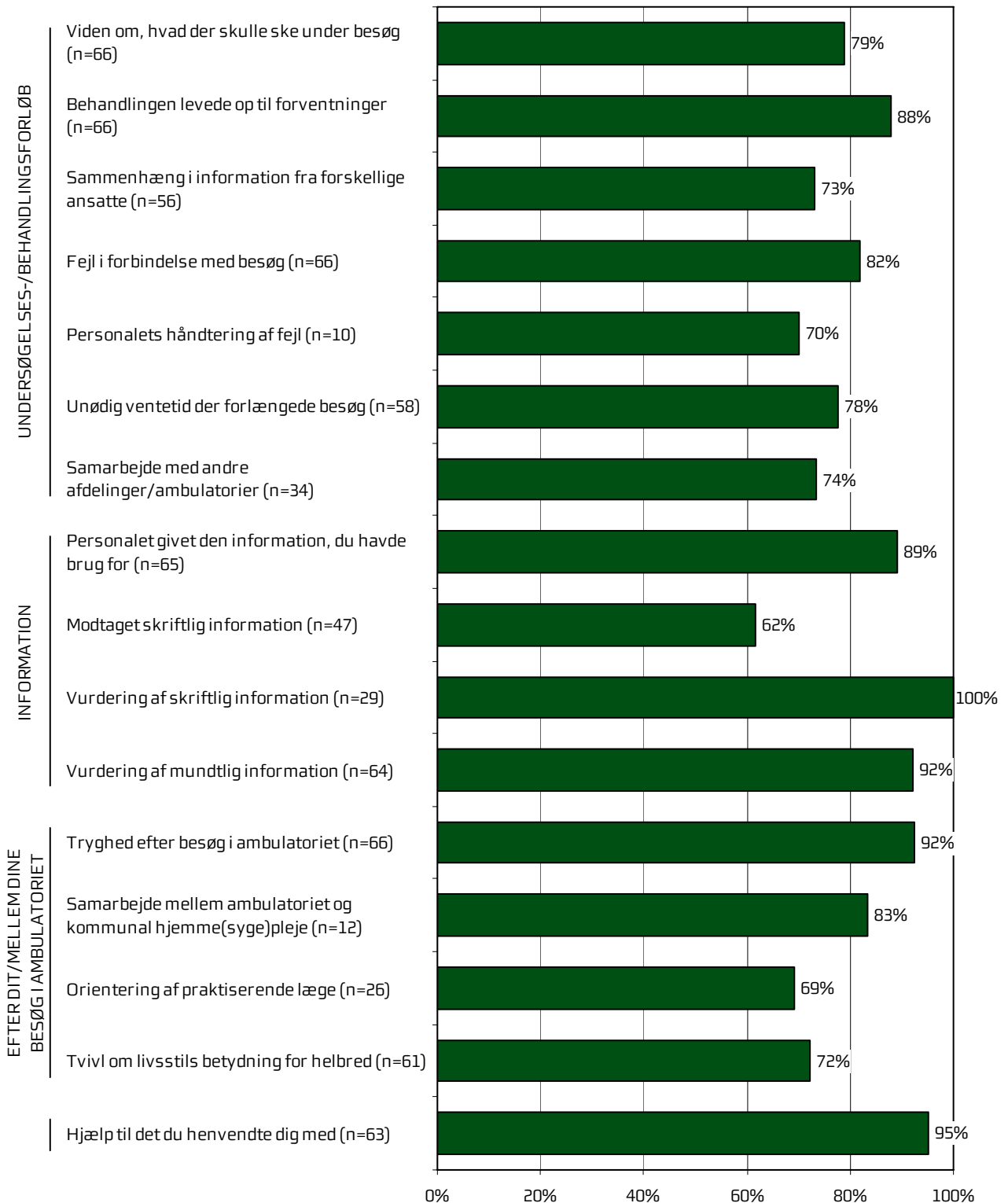
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

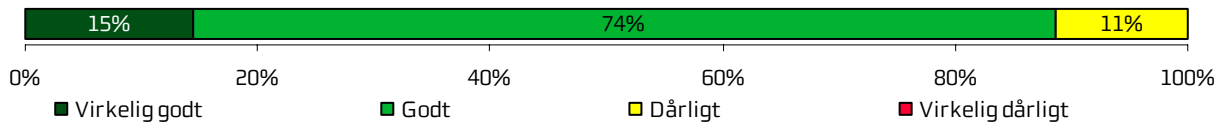
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

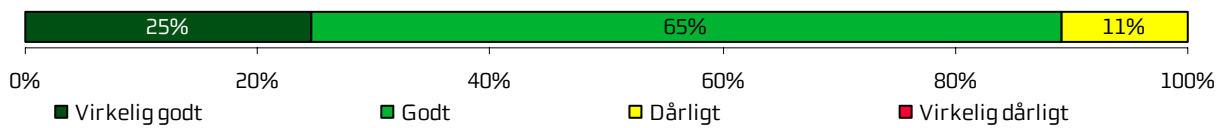
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

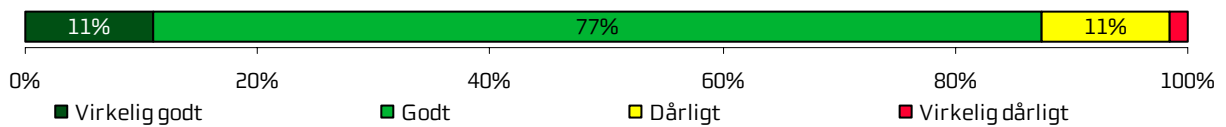
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=62)



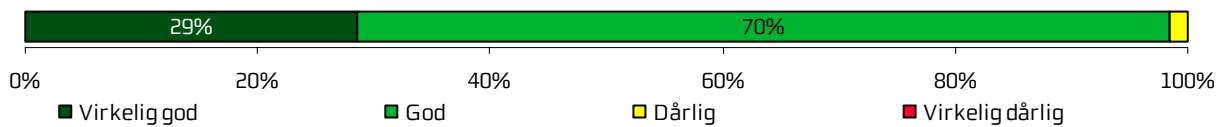
Samlet indtryk af besøg (n=65)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=64)



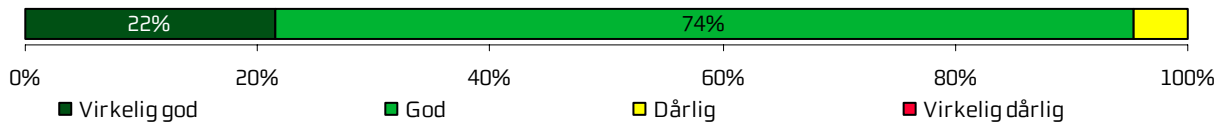
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=63)



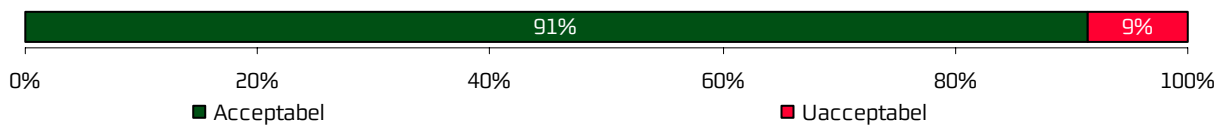
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	-	-	100 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	-	-	100 % *	79 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	96 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

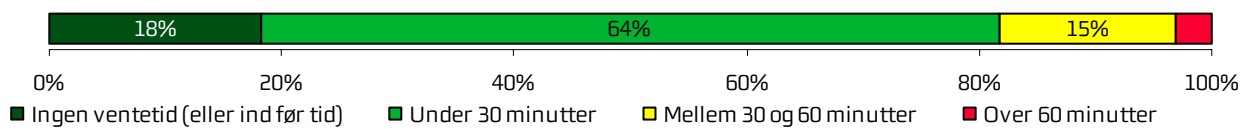
Oplevelse af modtagelsen (n=65)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=58)



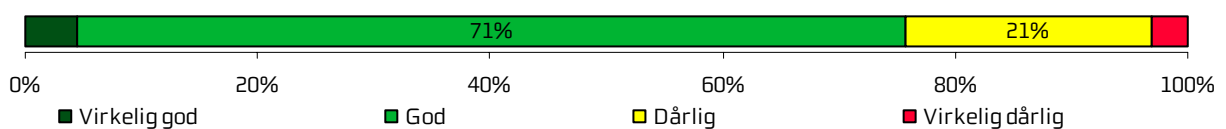
Længde af ventetid i venteværelse (n=66)



Information om ventetid ved fremmøde (n=49)



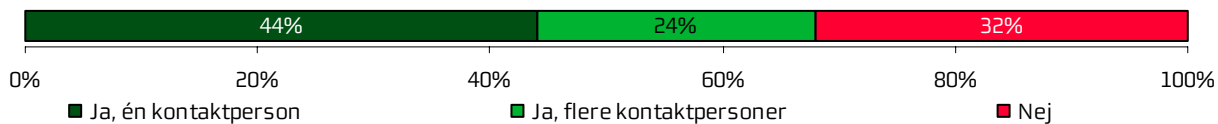
Indretningen i venteværelset (n=66)



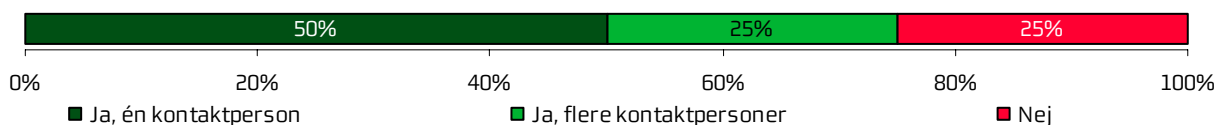
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	100 % *	80 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	22 %	-	-	77 % *	29 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76 %	-	-	98 % *	58 % *	83 % *

Personale

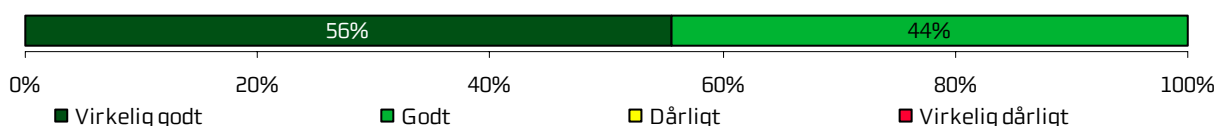
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=50)



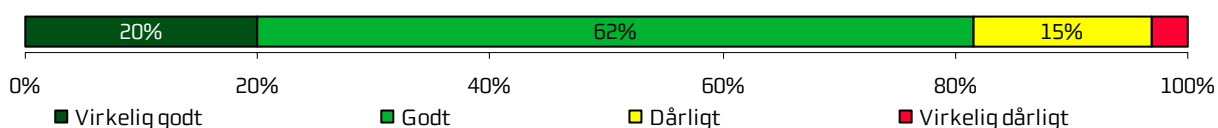
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



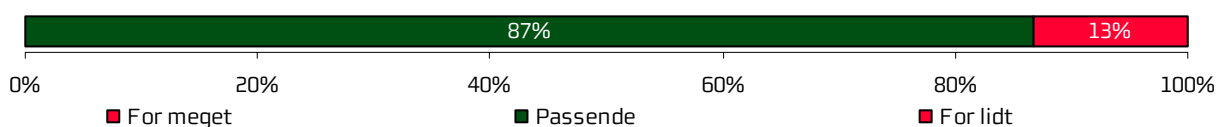
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



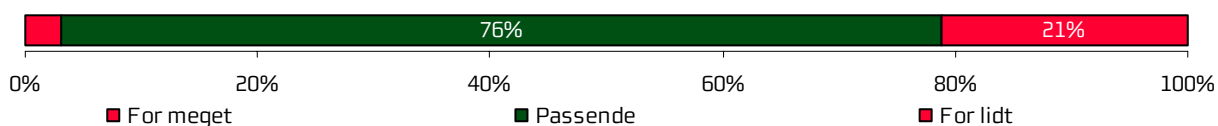
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=65)



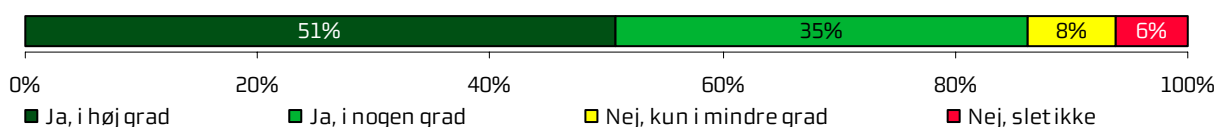
Medinddragelse af patienter (n=68)



Medinddragelse af pårørende (n=33)



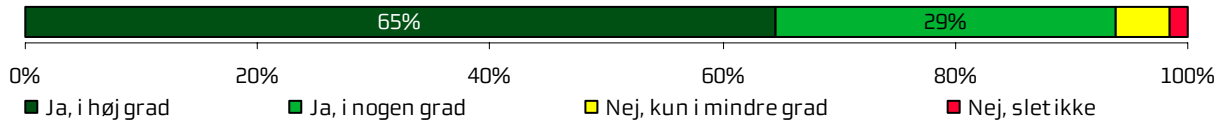
Personalet lyttede med interesse (n=65)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	68 %	-	-	95 % *	54 %	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	-	-	93 %	66 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82 %	-	-	100 % *	77 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	76 %	-	-	100 % *	71 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	86 %	-	-	100 % *	83 %	96 %

Personale (fortsat)

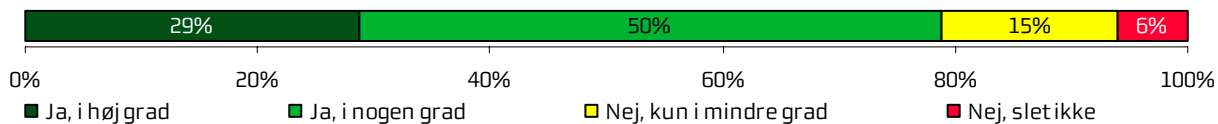
Personalet var gode til deres fag (n=65)



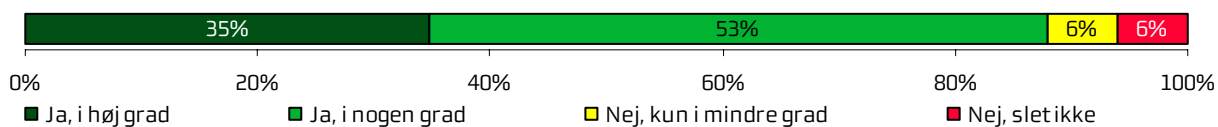
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	-	-	100 % *	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

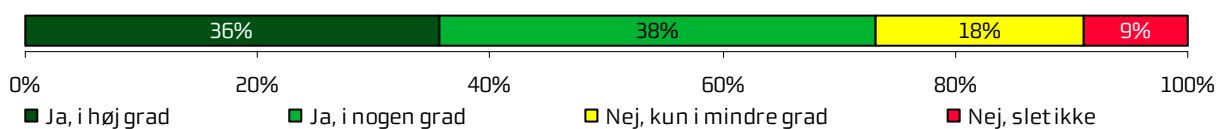
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=66)



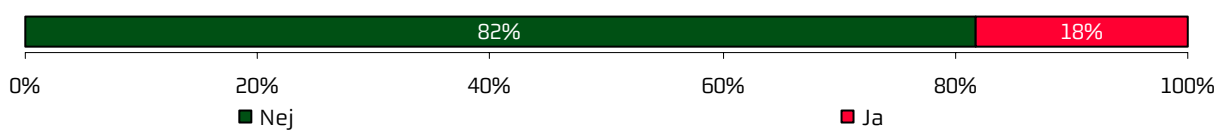
Behandlingen levede op til forventninger (n=66)



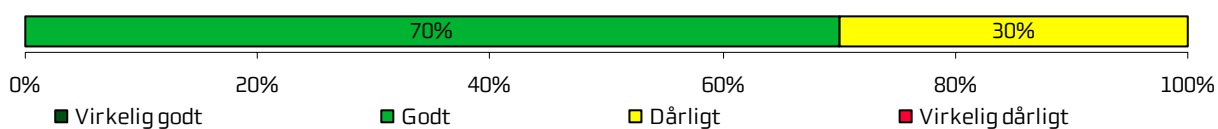
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=56)



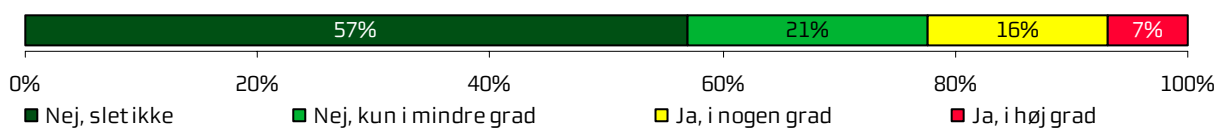
Fejl i forbindelse med besøg (n=66)



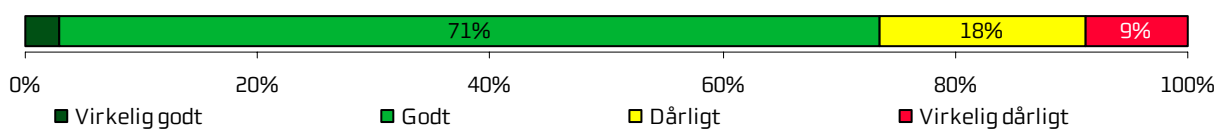
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=58)



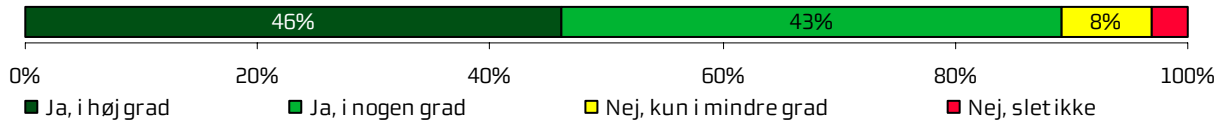
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=34)



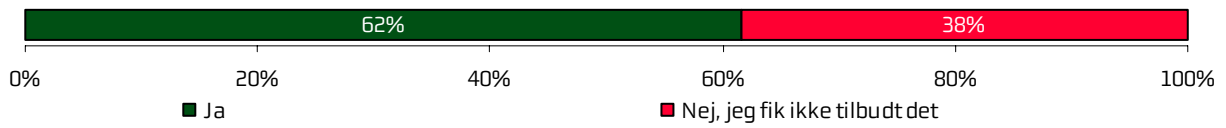
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	79 %	-	-	100 % *	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	-	-	100 % *	79 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	73 %	-	-	100 % *	80 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	-	-	100 % *	86 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	-	-	86 %	41 %	59 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78 %	-	-	99 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	74 %	-	-	100 % *	81 %	92 %

Information

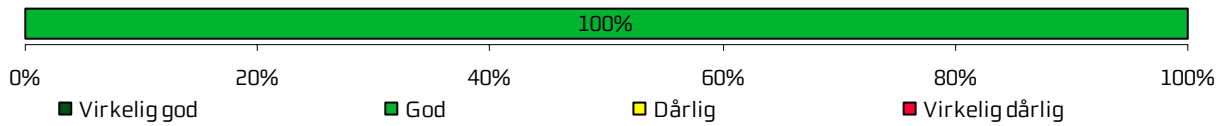
Personalet givet den information, du havde brug for (n=65)



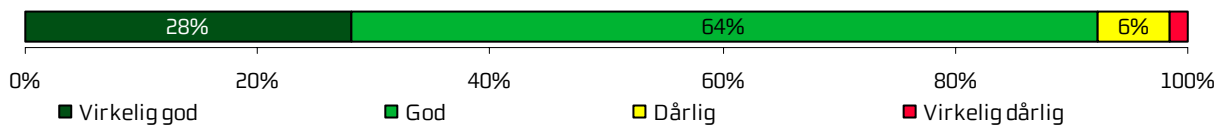
Modtaget skriftlig information (n=47)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



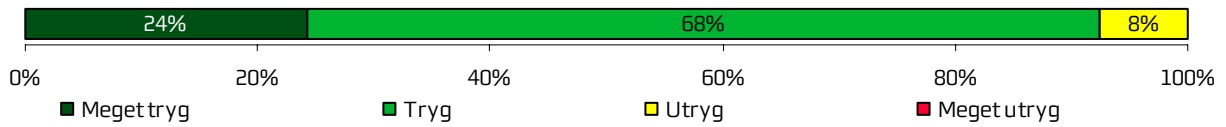
Vurdering af mundtlig information (n=64)



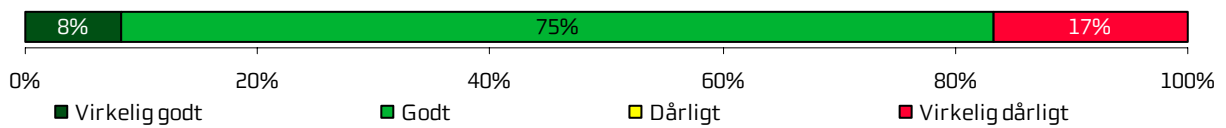
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	100 % *	83 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	-	-	95 % *	48 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	87 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

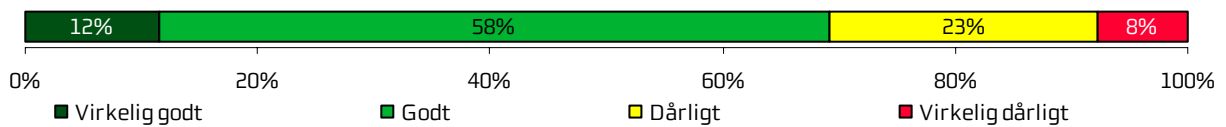
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=66)



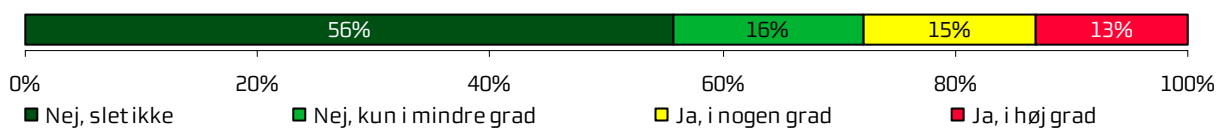
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



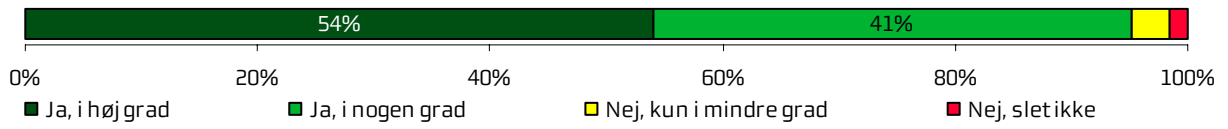
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	85 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	-	-	100 %	85 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	69 %	-	-	100 % *	77 %	91 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	-	-	93 % *	55 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=63)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

Medicinsk amb Reuma

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Modtagelsen
1	Meget lidt kundevenlig receptionist.	Dårlig
3	Dejligt, at blive modtaget med et smil.	Virkelig god
5	Havde læge NN og kun ham. Og sygeplejerske NN. Efterfølgende en anden ved hver modtagelse. Det har været dårligere.	Virkelig god
7	Der mangler information om, hvorvidt man skal melde sin ankomst eller blot gå til venteværelset.	God
15	Hermed mener jeg modtagelsen af personalet i informationen.	Dårlig
18	Personalet ved skranken er meget overfladiske. Har travlt med at snakke privat. Skal således vente på, at de bliver færdige. Dog ikke lige meget hver gang, men venligheden mangler, og smilet.	God
23	Både god og dårlig. Hvis man har en bestilt tid, er modtagelsen ok, men hvis man møder op, fordi man har meget ondt og ikke har kunnet komme igennem telefonisk, bliver man mødt meget negativt af receptionen.	Intet svar
24	Der blev bare sagt: "Værsgo at tage plads i venteværelset". []	Intet svar
26	Ingen drikkevarer selvom man kommer langt fra (ca. én til to timers transport).	Dårlig
27	Mødte (som altid, når jeg skal møde) fem minutter før indkaldelsestiden. Jeg henvendte mig i modtagelsen og fik besked på at vente i venterum. Alt normalt.	God

Medicinsk amb Reuma

Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Fejlhåndtering
2	Har oplevet mange forskellige læger, hvilket er frustrerende. Ville være rart med den samme HVER gang.	Intet svar
3	Blev ringet op fredag kvart i tre, at min tid var aflyst mandag, blot med beskeden "der er ikke en læge". En meget frustrerende besked, når man har ventet så længe (og kom yderligere til at vente fire til fem uger). Så hellere få at vide, at der er sygdom!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Problematisk mht. planlægning. Uprofessionel koordination af lægerne og sygehuset.	Godt
5	Kom ind til læge NN, en anden end aftalt (aftale om en bestemt hver gang). Læge NN havde overhovedet IKKE læst min journal og havde absolut intet fagligt fornuftigt at sige!	Godt
6	At der ikke var blevet bestilt en scanning, før jeg selv rykkede for den.	Godt
12	Jeg skulle have evaluering på ny scanning. Havde ringet i forvejen for at tjekke om papirer var modtaget fra scanningshospitalet. Det ville de tjekke, og alligevel var resultatet ikke lagt i min sag til mødet.	Godt
14	Blev engang glemt, mens jeg sad i venteværelset. Kom endelig ind til en læge efter ca. en time. Blev ikke indkaldt til røntgen efter at have aftalt det med lægen. Dette skulle ske inden næste konsultation. Blev ikke indkaldt til ny konsultation, men fik et brev om, at jeg var udeblevet og fik besked om ny konsultation.	Godt
16	Min journal var ikke blevet læst, inden jeg kom. Derved skete der nogle fejlvurderinger. Ikke samme læge. De havde hver sin opfattelse af den samme problematik. Ved undersøgelsen blev jeg hele tiden afbrudt, fordi lægen ikke var færdig med den forrige patient. Lægen løb derfor ud og ind af undersøgelsesrummet. Vi bliver afbrudt ofte af lægens telefon. Udtagne prøver bliver kasseret uden forklaring [biopsier].	Dårligt
17	Kludder i datoer for blodprøver.	Godt
19	Havde fået tid, men personalet havde glemt, at lægen var til møde i det tidsrum.	Dårligt
22	Lang ventetid fra én læge til den næste og forskellige opfattelser af min situation.	Dårligt
24	Blev ikke informeret om, hvordan jeg skulle til blødprøve. Lægen havde sagt, at jeg skulle have taget røntgenbilleder []. Fik ikke indkaldelse. Henvendte mig og fik at vide, at det stod der ingen steder. Jeg "bad" dem om at spørge lægen. Få dage efter blev jeg indkaldt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	At den læge, jeg var booket til, ikke var til stede, og at det varede noget, inden man fandt ud af det.	Godt

Medicinsk amb Reuma

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
1	Synes, det er fantastisk, at man kan stikke hovedet ind til sygeplejerskerne og stille spørgsmål, også selvom man ingen lægetid har!	Virkelig godt
5	Nogle sygeplejersker skal have stor ros for deres arbejde (NN og NN) og indsats for at få alt til at lykkes.	Godt
8	Ja, fik ikke noget MAD [i ti timer]. Ikke engang VAND. Fik ikke TILBUDET.	Dårligt
9	Jeg er yderst tilfreds med mine kontrolbesøg, når (som sidste gang) det er hos en sygeplejerske NN. Derimod er min oplevelse med kontrolbesøg hos lægen meget dårlig. Jeg føler ikke, at de mange forskellige læger har forberedt mit besøg (ikke læst min journal) eller sat sig ind i mit forløb. Lytter ikke, har for travlt.	Intet svar
12	De burde have rykket for svar, da jeg havde gjort opmærksom på, at der var brug for papirerne til undersøgelsen.	Godt
13	Jeg blev af ambulatoriet henvist til andet ambulatorium. Lægen lavede aftale med læge NN pr. telefon, mens jeg lå på briksen. Ambulatoriet glemte så at sende henvisningen pr. brev til læge NN, så ventetiden blev mere end tre uger.	Godt
20	Meget glad for hjælpen, sidste besøg kunne måske have været en samtale pr telefon, kun spørgsmål om medicin virkede.	Virkelig godt
21	Er i behandling med [lægemiddel]. Ingen virkning efter [et par] måneder. Skal derfor prøve [et andet lægemiddel], for at se om denne kombination er bedre end [en anden behandling] i piller. Har afprøvet denne kombination med [et tredje lægemiddel], men dette gad lægen IKKE at kigge efter i journalen, da jeg sagde, det var afprøvet! Jeg er meget ked af at bruge [det andet lægemiddel], da nålene er sløve, og det gør ondt at sprøjte med dem. Skuffet over, at beslutningen blev taget UDEN, at de ville høre på, at jeg sagde, det var afprøvet. Dårlig behandling af patienten.	Dårligt
22	Det er et stort problem, at der er forskellige læger til stede, og de har hver deres mening om min situation. Det virker ikke specielt betryggende.	Dårligt
25	Blev ringet op to dage efter for aftale om røntgenundersøgelse.	Godt

Medicinsk amb Reuma**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
 3	Havde mailkontakt med lægen, men ventede [flere] uger på svar på et tvivlsspørgsmål mht. genoptræning. Det synes jeg er for lang tid.	Godt
 10	Der var ikke tid til, at jeg kunne komme med min information.	Dårligt
 18	Jeg har kun mødt søde og venlige sygeplejersker.	Godt
 21	Lægen havde ikke læst min journal ordentligt igennem, inden jeg kom ind, da han så havde set, at kombinationen [af forskellige præparater] var blevet afprøvet uden nogen virkning.	Dårligt
 22	Der har ikke været information efter besøg.	Dårligt
 24	Jeg fik ingen information. Måtte flere gange henvende mig. Var glad for, at jeg selv havde styr på, hvad der skulle foregå.	Intet svar

Medicinsk amb Reuma

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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
 11	Kun hos sygeplejerske NN føler jeg mig tryk. Øvrige har åbenbart intet kendskab til mig og min behandling.	Godt
 15	Der har ikke været talt om livsstil under mine besøg i ambulatoriet.	Godt
 16	Der bliver undersøgt for mange ting - udelukkelsesmetoden, men der er ingen information/hjælp til fremtiden. Problematikken er jo IKKE løst.	Dårligt
 22	Det virker ikke optimalt, når man møder en ny læge ved hvert besøg. Hun eller han kender jo ikke min situation, så det er rigtig svært at komme videre i systemet. Her tænker jeg især på det videre forløb med kommunen.	Dårligt
 24	Bad om at få undersøgelsesresultatet sendt til speciallæge, som havde bedt om undersøgelsen. Det kunne ikke lade sig gøre. Speciallægen måtte selv ringe efter resultatet, hvis han ville have det.	Intet svar

Medicinsk amb Reuma

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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
2	Når man ringer til sygeplejerskerne ang. en tid, er de virkelig flinke, og man fik følelsen af, at de gør alt, hvad de kan for at finde en tid, der passer.	Godt
5	Nogle sygeplejersker og læger NN gør det rigtig godt! Hvor derimod andre altså er spild af min tid!	Godt
11	Det er frustrerende ikke at møde sin kontaktperson og blive afvist, når man spørger efter hende. Øvrige er da meget søde, men virker absolut ikke til at have kendskab til mig og mit sygdomsbillede, eller at være interesserede!	Godt
12	Jeg synes generelt, at de er søde og kompetente. De har for travlt, og det er jo ikke deres skyld. Lidt bedre tid ville nedbringe fejl og manglende tjek af papirer i journaler osv.	Godt
18	Modtagelse og venteværelse virker kælderagtigt.	Godt
23	Telefontid mellem 11 og 12. Det er for dårligt, man får telefonsvareren og ikke kan få personlig kontakt. Det ville være rart, hvis man havde den samme læge igennem hele behandlingsforløbet, [i stedet for som nu], hvor man nu skal forholde sig til en ny læge næsten hver gang.	Godt
24	Utroligt man skal vente to måneder på at få svar på diverse undersøgelser. Uacceptabelt.	Intet svar